



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN MARKETING
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:
INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO,
PRODUCTIVIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS PÚBLICOS OBJETIVOS
INTERNOS DE LA EMPRESA ORGATEC EN EL PERÍODO 2013”**

AUTORA:

Evelyn Susana Calderón Lloay

Riobamba – Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO, PRODUCTIVIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS PÚBLICOS OBJETIVOS INTERNOS DE LA EMPRESA ORGATEC EN EL PERÍODO 2013”, previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial, ha sido desarrollado por el Srta. Evelyn Susana Calderón Lloay, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Carlos Raúl García
DIRECTOR

Ing. Lilian Patricia Cáceres Ruíz
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, Evelyn Susana Calderón Lloay, estudiante de la Escuela de Ingeniería en Marketing / Carrera de Ingeniería Comercial de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que la tesis que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

EVELYN SUSANA CALDERÓN LLOAY

DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, Él me ha dado la fortaleza para continuar a pesar de todo, por eso, con toda la humildad que sale de mi corazón dedico este trabajo primeramente a Dios. A ti sea toda gloria y honra, bendito sea tu nombre por siempre.

De igual forma, dedico esta tesis a mi Madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles. Me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio, sin dejar de lado esos regaños bien merecidos, que talvez no comprendía. Cada segundo de mi vida me ha mostrado que en el camino hacia la meta se necesita de la dulce fortaleza para aceptar las derrotas y del sutil coraje para derribar miedos. La mejor herencia que me puede dar es su ejemplo y el gran amor a Dios.

Y por supuesto como no dedicar esto a mi hija Emilita, quien me prestó el tiempo que le pertenecía para lograr este objetivo en mi vida profesional y me motivó siempre con una radiante sonrisa y una inocente mirada; ella es lo mejor de mi vida, y ha venido a este mundo para darme el empujón para seguir adelante. Es sin duda mi referencia para el presente y para el futuro. Tu amor y dulzura son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar los mejores senderos para ti. Aun a tu corta edad, me has enseñando y me sigues enseñando muchas cosas de esta vida. Gracias por ayudarme a encontrar el lado dulce de la vida. Eres mi motivación más grande e importante para concluir con éxito esta tesis y continuar superándome más cada día.

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a Dios, por permitirme tener la oportunidad de vivir este momento, Él es mi verdadera fuente de amor y sabiduría, siempre mis infinitas gracias y alabanzas a mi Dios. Gracias Señor por toda esa bendición que me diste durante toda mi vida y en especial en mis años de carrera universitaria.

Gracias a mi Madre, ya que ella se merece más que yo el título que obtengo, es participe en mi formación y en mis valores, y me brindó siempre el ánimo y apoyo necesario para que este trabajo se pueda culminar. Gracias por cada una de sus oraciones que me hicieron sentirla a mi lado todas horas; porque ella es mi mejor ejemplo de madre, mujer y sierva de Dios.

Gracias a mi Padre que de una u otra forma estuvo pendiente de todo este proceso.

Gracias a mi Hija, ya que solo con una mirada, un beso o una palabra de amor, me daban las fuerzas para conseguir mi meta; gracias simplemente por ser una princesa de Dios.

Gracias a la Ing. Patricia Cáceres y al Ing. Carlos García, mi tutor de tesis, porque ha sido realmente una bendición de Dios haberle conocido, gracias por brindarme su ayuda incondicional, sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación; ya que han sido fundamentales para mí. Ha sido capaz de ganarse mi lealtad y admiración, así como no sentirme en deuda con él por todo lo recibido durante el período de tiempo que ha durado esta Tesis. Pero ante todo gracias por ser ese extraordinario ser humano que ha demostrado ser.

Gracias también a la empresa ORGATEC, por brindarme la facilidad e información para poder realizar esta Tesis. En especial al Ing. Armando Portalanza y la Ing. Lorena Segovia, ya que siempre estuvieron dispuestos a darme la ayuda necesaria.

Y finalmente mi gratitud especial a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por abrirme las puertas para formarme como una excelente profesional; a la misma que siempre la llevare en mi corazón y contribuiré a que su buen nombre siempre prevalezca.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	ii
CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
SUMMARY	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1. Formulación del problema	3
1.1.2. Delimitación del problema	3
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1 Descripción de la Empresa	6
2.1.2 Reseña Histórica	7
2.1.3 Portafolio de Productos	7
2.1.4 Misión	8
2.1.5 Visión	8
2.1.6 Objetivo Empresarial	9
2.1.7 Estrategias	9
2.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS	9
2.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
2.3.1 Clima	10
2.3.2 Organización	10
2.3.3 Organizaciones Complejas	11

2.3.4	El Clima Organizacional	12
2.3.5	Impacto en las organizaciones	14
2.3.6	Características	14
2.3.7	Variables que influyen en el Clima Organizacional	16
2.3.8	Factores que determinan el Clima Organizacional	16
2.3.8.1	Satisfacción del trabajo	16
2.3.8.2	Autoestima	17
2.3.8.3	Trabajo en equipo	17
2.3.8.4	Capacitación del trabajador	18
2.3.9	Instrumentos de evaluación del Clima Organizacional	18
2.3.10	Métodos de evaluación	18
2.3.11	Aspectos a evaluar	19
2.3.12	Teoría del clima organizacional	19
2.3.12.1	Teoría de Maslow	19
2.3.12.2	Teoría de Mayo	20
2.3.12.3	Teoría de los Factores de Herzberg.	20
2.3.12.4	Teoría X Y Teoría y de Mc Gregor	21
2.3.13	Público objetivo internos	21
2.3.13.1	Objetivos con los públicos internos	21
2.3.13.2	Impacto generado por el grupo empresa	22
2.3.13.3	Aspectos que el público interno debe conocer de la empresa	22
2.4	HIPÓTESIS	23
2.4.1	Hipótesis General	23
2.4.2	Hipótesis Específicas	23
2.5	VARIABLES	23
2.5.1	Variables Dependientes	23
2.5.2	Variable Independiente	23
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		24
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	24
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	25
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	25
3.3.1	Población	25
3.3.2	Muestra	25

3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	25
3.4.1	Métodos	25
3.4.2	Técnicas	26
3.4.3	Instrumentos	26
3.5	RESULTADOS	26
3.6	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	72
	CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO	74
4.1	TEMA	74
4.2	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	74
4.2.1	Objetivo general	74
4.2.2	Objetivos específicos	74
4.3	FUNDAMENTACIÓN	74
4.4	CONTENIDOS	75
4.5	PLAN DE ACCIÓN	76
	CONCLUSIONES	79
	RECOMENDACIONES	81
	BIBLIOGRAFÍA	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tiene definida su misión y visión.....	26
---	----

Tabla 2: Existe un plan para lograr los objetivos.....	27
Tabla 3: Participa activamente en la empresa.....	28
Tabla 4: Cuenta con los materiales y equipos necesarios para realizar el trabajo	30
Tabla 5: Los clientes externos reciben el servicio que demandan de nosotros.....	31
Tabla 6: Valoran mi trabajo	32
Tabla 7: Se siente orgullosa(o) de trabajar en la empresa.	33
Tabla 8: Me pagan lo justo por mi trabajo.....	34
Tabla 9: Está satisfecho con los beneficios que recibe.....	35
Tabla 10: Necesita capacitación en alguna área de su interés y que forma parte importante de su desarrollo.	36
Tabla 11: Soy responsable del trabajo que realizo	37
Tabla 12: Conozco las exigencias de mi trabajo.....	38
Tabla 13: Se siente comprometido para alcanzar las metas establecidas	39
Tabla 14: El horario de trabajo le permite atender sus necesidades personales.	41
Tabla 15: Trabaja en equipo con sus compañeros de manera efectiva.....	42
Tabla 16: Solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.	43
Tabla 17: Se siente parte del equipo de trabajo	44
Tabla 18: Confía en sus compañeros de trabajo	45
Tabla 19: En el trabajo tengo un buen amigo con quien hablar	46
Tabla 20: Mi superior pide opiniones para ayudarlo a tomar decisiones.....	47
Tabla 21: Mi superior escucha lo que dice su personal.	48
Tabla 22: Mi superior trata bien y con amabilidad.....	49
Tabla 23: Mi superior posee una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo.	50
Tabla 24: Cuenta con una descripción de su cargo por escrito y actualizada.....	51
Tabla 25: Está establecido los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la empresa.	52
Tabla 26: Tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	53
Tabla 27: Se siente como si nunca tuviese un día libre.	54
Tabla 28: Los trabajadores en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.	55
Tabla 29: Para desempeñar mis funciones tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo.....	56

Tabla 30: El jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito.	57
Tabla 31: Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.	58
Tabla 32: A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.....	59
Tabla 33: Mi jefe me respalda 100%.	60
Tabla 34: Cuando hay una vacante se busca dentro de la misma empresa al posible candidato.	61
Tabla 35: Cuenta con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.....	62
Tabla 36: Cuando se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.	63
Tabla 37: Se reconoce la trayectoria del personal para ser promovido.	64
Tabla 38: Mi jefe me hace saber que valora mis esfuerzos y aportaciones en mi trabajo	65
Tabla 39: Cuento con un trato justo por parte de mi jefe.	66
Tabla 40: Los objetivos que fija mi jefe en mi trabajo son razonables	67
Tabla 41: Mi jefe no tiene favoritos.....	68
Tabla 42: Mi jefe despide a alguien porque esa persona se lo merece.	69
Tabla 43: Mi jefe valora las formas de hacer las cosas.	70
Tabla 44: El ambiente laboral apoya la innovación.....	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Tiene definida su misión y visión.....	27
Gráfico 2: Existe un plan para lograr los objetivos	28
Gráfico 3: Participa activamente en la empresa.....	29
Gráfico 4: Cuenta con los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo	30
Gráfico 5: Los clientes externos recibiendo el servicio que demandan de nosotros	31
Gráfico 6: Valoran mi trabajo	32
Gráfico 7: Se siente orgullosa(o) de trabajar en la empresa.	33
Gráfico 8: Me pagan lo justo por mi trabajo.....	34
Gráfico 9: Está satisfecho con los beneficios que recibe.....	35
Gráfico 10: Necesita capacitación en alguna área de su interés y que forma parte importante de su desarrollo.....	36
Gráfico 11: Soy responsable del trabajo que realizo	37
Gráfico 12: Conozco las exigencias de mi trabajo.	38
Gráfico 13:Se siente comprometido para alcanzar las metas establecidas	39
Gráfico 14:El horario de trabajo le permite atender sus necesidades personales	41
Gráfico 15:Trabaja en equipo con sus compañeros de manera efectiva	42
Gráfico 16: Solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable. .	43
Gráfico 17:Se siente parte del equipo de trabajo	44
Gráfico 18:Confía en sus compañeros de trabajo	45
Gráfico 19: En el trabajo tengo un amigo con quien hablar.	46
Gráfico 20:Mi superior pide opiniones para ayudarlo a tomar decisiones.	47
Gráfico 21: Mi superior escucha lo que dice su personal	48
Gráfico 22:Mi superior trata bien y con amabilidad.....	49
Gráfico 23: Mi superior posee una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo.	50
Gráfico 24: Cuenta con una descripción de su cargo por escrito y actualizada.....	51
Gráfico 25: Está establecido los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la empresa.	52
Gráfico 26:Tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	53
Gráfico 27:Se siente como si nunca tuviese un día libre.	54
Gráfico 28: Los trabajadores en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.....	55

Gráfico 29: Para desempeñar mis funciones tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo.	56
Gráfico 30:El jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito.	57
Gráfico 31:Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.	58
Gráfico 32:A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.	59
Gráfico 33:Mi jefe me respalda 100%.	60
Gráfico 34:Cuando hay una vacante se busca dentro de la misma empresa al posible candidato.	61
Gráfico 35: Cuenta con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.....	62
Gráfico 36:Cuando se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.	63
Gráfico 37:Se reconoce la trayectoria del personal para ser promovido.	64
Gráfico 38: Mi jefe me hace saber que valora mis esfuerzos y aportaciones en mi trabajo	65
Gráfico 39:Cuento con un trato justo por parte de mi jefe.	66
Gráfico 40:Objetivos que fija mi jefe en mi trabajo	67
Gráfico 41:Mi jefe no tiene favoritos	68
Gráfico 42:Mi jefe despide a alguien porque esa persona se lo merece.	69
Gráfico 43: Mi jefe valora las formas de hacer las cosas.	70
Gráfico 44: El ambiente laboral apoya la innovación.....	71

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación es un estudio del Clima Organizacional y su influencia en el desempeño, productividad y satisfacción de los públicos objetivos internos de la Empresa ORGATEC en el período 2013, el objetivo de la propuesta es identificar las estrategias que sirvan para optimizar el clima laboral de la empresa, con miras a desarrollar aspectos positivos que mejoren la rentabilidad del trabajo, procurando ofrecer un servicio que logre concienciar a los colaboradores de la empresa sobre la importancia que tiene el trabajo en equipo en beneficio para los clientes internos.

Para el presente trabajo se ha utilizado el método deductivo de tipo descriptiva varias técnicas como la investigación de campo y bibliográfica para lo cual se ha aplicado una encuesta, se trabajó con una población de 11 empleados de la empresa ORGATEC, con los datos recopilados se obtuvo que el 48% de los colaboradores están de acuerdo en que la empresa debe ofrecer a sus trabajadores la información necesaria para realizar sus trabajos y que la relación entre compañeros debe ser sólida; lo que representa el 18% en autonomía, apoyo, reconocimiento, equidad y el 36% de cohesión.

Estos argumentos permitieron diseñar una propuesta que permita fortalecer el clima laboral mediante un plan de acción para mantener un ambiente agradable, donde los empleados se sientan a gusto y mejorar su estatus laboral. Finalmente se concluye que el Clima Organizacional juega un papel importante para conseguir una buena calidad de vida laboral dentro de empresa, es por ello la importancia de la aplicación del plan de acción.

Ing. Carlos García

DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

This research is a study of the organizational climate and its influence on performance, productivity, and satisfaction of internal customers objectives of the ORGATEC company in 2013, the aim proposal is to identify strategies which serve to optimize the working environment of the company, to develop positive aspects that improve the profitability of the work, taking care to offer a service that will educate the company collaborators on the importance that has the teamwork in benefit for internal customers.

The descriptive research has used the deductive method and various technique such as field research and literature for which has been applied a survey, working with a population of 11 employees of the ORGATEC company, with collected data was obtained that 48% of employees are in agreement that the company must offer their workers the information needed to perform their jobs and that the relationship between colleagues should be solid, representing 18% in support, autonomy, equality, recognition and 36% of cohesion.

These arguments allowed to design a proposal that allows strengthening the working environment by means of an action plan to maintain a pleasant environment, where employees feel at ease and improve their employment status. It is finally concluded that organizational climate plays an important role in achieving a good quality of working life within the company it is the importance of the action plan implementation.

INTRODUCCIÓN

El Clima Organizacional es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influye en la satisfacción del trabajador y por lo tanto la productividad, el clima organizacional está relacionada directamente en la forma de trabajar y su capacidad de relacionarse.

Los gerentes deben incentivar a crear una cultura organizacional con un ambiente donde se puedan desarrollar su trabajo de una manera eficiente.

La presente investigación trata sobre El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño, productividad y satisfacción de los públicos objetivos internos de la empresa ORGATEC en el período 2013, se emplearon orientaciones básicas-didácticas con criterios científicos técnicos, se realizó con la participación de 11 empleados.

Este tipo de investigación, radica en recolectar información adecuada del comportamiento del personal para el análisis del Clima Organizacional, concienciar a los colaboradores de la empresa sobre la importancia que tiene el trabajo en equipo en beneficio para los clientes internos, identificar factores que inciden en el desarrollo del clima laboral, conocer algunos riesgos psicosociales derivados de un clima laboral inadecuado y sugerir las estrategias para mejorar el Clima Organizacional de la empresa.

Para la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, la información obtenida es trascendental ya que permitirá palpar el escenario que están pasando las empresas Riobambeñas en cuanto a Clima Organizacional se refiere.

La investigación permite determinar su influencia en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ORGATEC S.A; la factibilidad de este estudio se desarrolló por la apertura que tuvo la empresa para facilitar la investigación; la cual motivo a que este trabajo se realizará; esta investigación se sometió a un profundo proceso de revisión documental y análisis de antecedentes que contribuyó a la ejecución de este estudio. Al finalizar se alcanzaron los objetivos, se propuso un plan mejoras del clima laboral para la empresa ORGATEC, a través de la aplicación estrategias.

Capítulo I: Consta del marco referencial del trabajo de investigación, así como el planteamiento del problema, formulación del problema, la justificación del trabajo investigativo y por último los objetivos tanto general y específicos.

Capítulo II: Está el marco teórico donde se realizó un exhaustivo proceso de revisión documental, análisis de antecedentes que contribuirá y facilitará la realización de este estudio, se describe las teorías científicas y recopilación documental que sirven como sustento teórico, además el sistema de hipótesis y las variables de estudio.

Capítulo III: Se describe el contexto metodológico, la modalidad de la investigación, tipo de investigación aplicada, la población y la muestra objeto de estudio y por último el análisis de resultados y la verificación de hipótesis, la técnica aplicada para la recopilación de información es un cuestionario de selección múltiple.

Capítulo IV: Se encuentra el marco propositivo, tema de la propuesta, objetivos, los fundamentos y contenido de la propuesta, además se encuentran las conclusiones como resultado del trabajo investigativo obtenidos de la aplicación del cuestionario y sobre los parámetros investigativos observados, las recomendaciones que son lineamientos o acciones que se deberían seguir para dar solución a la problemática encontrada.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El impacto del Clima Organizacional sobre el rendimiento es de mucha importancia, es por ello la empresa ORGATEC, buscan identificar oportunidades a fin de cerrar las brechas de satisfacción entre la organización y sus clientes.

El ambiente laboral o bien, Clima Organizacional de la empresa ORGATEC, forma parte intrínseca de la organización, y es variable desde cada departamento hasta la empresa en su totalidad, los factores que afectan a la empresa como tal se debe a que presentan alteraciones a la estructura física, el rendimiento humano y el grado de compromiso con la empresa, planes de compensaciones, beneficios y la relación jefe-subordinado.

Se ha observado que en la empresa ORGATEC, existen deficiencias y errores sobre el manejo de un buen Clima Organizacional, por parte de los miembros de dicha empresa; cabe resaltar que esto se debe al desconocimiento de la importancia tan relevante que exige este aspecto dentro de la organización.

Dentro de la empresa ORGATEC a veces se pierde la visión de un verdadero Clima Organizacional, pues, cuando hablamos de este término hablamos de la expresión personal y percepción misma, que los colaboradores y directivos, incide directamente el desempeño de la organización, pero a pesar de esto, la empresa refleja la interacción entre características personales y organizacionales; debido a que cada colaborador puede percibir de distintas maneras su trabajo.

1.1.1. Formulación del problema

¿Cómo influye el Clima Organizacional en el desempeño, productividad y satisfacción de los públicos objetivos internos de la empresa ORGATEC?.

1.1.2. Delimitación del problema

El estudio está dirigido a analizar la incidencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral del personal de todas las áreas de la empresa ORGATEC, ubicado Riobamba; en un tiempo de seis meses en el presente año.

Además de corroborar la existencia del Clima Organizacional e identificando las incidencias positivas o negativas en el desempeño del personal. Así afirmar que el Clima

Organizacional es parte fundamental para el buen desempeño de las funciones y actividades.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Se ha observado que en la actualidad existe muchos factores que alteran el desempeño de los empleados, algunos de ellos pueden ser: estrés laboral, aumento de la inestabilidad laboral, entre otros. Es aquí donde se considera que a las organizaciones les toca jugar un rol protagónico importante en el proceso de reconstrucción social y económica, contribuyendo a que la actividad económica sea sustentable y creciente.

Una manera de contribuir al desarrollo de las organizaciones, es mejorar la calidad de vida de los empleados en el ámbito de trabajo.

Una de las alternativas que nos servirá para mejorar la funcionalidad eficiente de las empresas, es el desarrollo de climas organizacionales favorables. El trabajo en un clima adecuado, favorece una actitud de mayor compromiso con la excelencia y la calidad final en los productos o servicios que se comercializan, con el consiguiente impacto en la actividad productiva.

En tal sentido el tema en estudio se justifica, el Clima Organizacional es muy complejo, sensible y dinámico a la vez; complejo porque, abarca un sin números de componentes, sensible porque cualquiera de ellos pueden afectarlo y, dinámico, porque estudiando la situación de sus componentes, se puede mejorar aplicando las medidas correctivas que resulten necesarias.

Asimismo el estudio del Clima Organizacional resulta muy interesante, pues permite a los empleados expresar su opinión sobre cómo funciona la organización y cómo se sienten los empleados dentro de ella; por lo que, a través de la concienciación de dicho tema, se lograría mejorar el Clima Organizacional de la empresa.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Mejorar el Clima Organizacional y su influencia en el desempeño, productividad y satisfacción de los públicos objetivos internos de la empresa ORGATEC en el período 2013, con el fin de obtener un mayor compromiso de los empleados para aportar en la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes.

1.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Recolectar información adecuada del comportamiento del personal para el análisis del Clima Organizacional.
- ✓ Concienciar a los colaboradores de la empresa sobre la importancia que tiene el trabajo en equipo para beneficio de los clientes internos.
- ✓ Identificar factores que inciden en el desarrollo del clima laboral.
- ✓ Conocer algunos riesgos psicosociales derivados de un clima laboral inadecuado.
- ✓ Sugerir estrategias para mejorar el Clima Organizacional de la empresa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Descripción de la Empresa

Razón social: Organización Técnica Comercial “ORGATEC”

Dirección Matriz Riobamba: Guayaquil 28-15 y Rocafuerte

Teléfonos: 032 963-134 / 022 520-327

Telefax: 032 965-193 / 022 526-589

Gerente: Ing. Armando Portalanza

ORGATEC “Organización Técnica Comercial”, es una empresa que se dedica a la comercialización de material eléctrico y telefónico de media y baja tensión, siendo representante y distribuidor autorizado de diferentes marcas, entre las más sobresalientes están: Telemecanique, Siemens, Cablec, Sylvania, Philips, Veto Premiun entre otras.

La empresa comercializa, al por mayor y menor, en sus diferentes categorías de productos, además ofrece servicios de desarrollo y ejecución de ingeniería eléctrica.

ORGATEC no atiende a un sector del mercado en especial, sino que dirige sus esfuerzos a solventar cualquier necesidad de un cliente en general, lo que hace que la empresa se dirija a varios segmentos, aun así, la empresa ha logrado caracterizarse por el servicio directo a empresas en la rama de la construcción, consultorías, contratistas, entes e instituciones públicas y clientes particulares.



Aspiran a ser líderes en la distribución de materiales eléctricos de las mejores marcas reconocidas mundialmente, así como también la automatización y control de procesos industriales en las diferentes empresas, además del desarrollo y construcción de tableros para automatización industrial a nivel región centro de la sierra ecuatoriana.

La empresa tiene presencia en mayor proporción en la provincia de Chimborazo y en la ciudad Quito, también atiende a importantes clientes en las ciudades de Guaranda, Puyo, Tena y Guayaquil.

2.1.2 Reseña Histórica

ORGATEC nace como compañía limitada en Quito el 1990, fundada por el Ing. Armando Portalanza y cuatro socios, teniendo como actividad principal satisfacer las necesidades de diseñar, instalar y automatizar sistemas eléctricos, telefónicos, comercialización de materiales eléctricos y telefónicos con productos y servicios de alta calidad, brindando al cliente asesoramiento y asistencia personal cuando lo necesiten.

Dos años después de la fundación de la empresa, esta se vio involucrada en problemas internos, lo que originó la desintegración de la misma, el Ing. Armando Portalanza, en su afán de mantener a flote la organización, traslado sus instalaciones a la ciudad de Riobamba, donde la constituyó nuevamente como persona natural bajo su nombre, donde su principal actividad fue la comercialización de material eléctrico de media y baja tensión.

A lo largo de estos años la empresa se consolidó en el mercado extendiendo sus productos y servicios en toda la provincia de Chimborazo, el crecimiento fue sostenido que se estableció un punto de venta, una empresa filial, y una bodega en la ciudad de Quito. Además de la adquisición de bienes en el Parque Industrial de Riobamba para en los próximos años empezar la siguiente etapa de crecimiento de la empresa que será la industrialización de ciertos productos de ensamblaje eléctrico.

2.1.3 Portafolio de Productos

En su portafolio de productos y servicios se encontrará una variedad de materiales eléctricos que son comercializados con asesoría técnica y comercial que garantiza que los productos se adecuen a las diferentes necesidades de los clientes.

Portafolio de productos:

➤ PRODUCTOS

- ✓ Materiales eléctricos de: media y baja tensión.
- ✓ Materiales eléctricos en general para el área industrial, comercial y residencial.
- ✓ Herramientas, equipos y accesorios para el electricista.
- ✓ Cables en general.
- ✓ Materiales eléctricos a prueba de explosión.
- ✓ Luminarias e iluminación en general.
- ✓ Tubería y conexiones eléctricas en general.
- ✓ Sistema de bandejas y canaletas portacables.
- ✓ Instalaciones, diseño y desarrollo de proyectos eléctricos.
- ✓ Tableros para automatización industrial y para medidores.

➤ SERVICIOS

Estudio, Diseño y Construcción de: Proyectos Eléctricos y Telefónicos de Media y Baja Tensión para: Edificios, Canchas Deportivas, Mercados, Parques, Lotizaciones, Urbanizaciones, Plantas Industriales entre otras.

2.1.4 Misión

“Somos una empresa generadora de proyectos eléctricos, servicios complementarios técnicos y que comercializa material eléctrico especializado para distribuidores, ferreterías, entidades públicas, privadas y personas naturales sustentados en una conducta empresarial ética, una filosofía de mejoramiento continuo y de preservación ambiental, que le permita a ORGATEC ser competitiva en el mercado local y nacional, aportando:

- ✓ La mejor relación costo-beneficio a los clientes,
- ✓ Rentabilidad,
- ✓ Oportunidad de desarrollo a los colaboradores”.

2.1.5 Visión

“En el año 2014 ORGATEC será una Empresa competitiva en el mercado en el desarrollo de proyectos eléctricos en Riobamba y comercialización de material eléctrico, con

mejoramiento continuo, proyectándose a realizar transacciones comerciales con medios tecnológicos dinámicos para un servicio efectivo a los clientes haciendo de la calidad una norma de vida tanto de los directivos como de los operarios al demostrar excelencia”. (Orgatec, 2014)

2.1.6 Objetivo Empresarial

“Diseñar y aplicar un plan estratégico y de marketing, bajo un esquema de mejoramiento continuo enfocado a reposicionar la empresa, con una nueva propuesta de imagen corporativa y la participación de todo el personal para reposicionarse ante sus clientes internos y externos”. (Orgatec, 2014)

2.1.7 Estrategias

- ✓ Extender la cartera de clientes, atacar en ubicaciones geográficas cercanas.
- ✓ Desarrollar planes de publicidad e impulsación de productos a través de los medios locales.
- ✓ Implementar planes de comunicación sobre la fortaleza y las ventajas de la empresa.
- ✓ Actualizarse y adquirir software específico para aumentar la productividad en comercialización.
- ✓ Desarrollar planes de estudio y prevención frente a la competencia.
- ✓ Desarrollar planes de fidelización.

2.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El siglo XX favoreció la aparición de tres eras distintas. La era de la industrialización clásica de relativa estabilidad, impuso un modelo jerárquico funcional y departamentalizado de estructura organizacional; fue la época de las relaciones industriales. La era de la industrialización neoclásica de relativo cambio y transformación, impuso el modelo híbrido, doble y matricial de estructura organizacional. La época de la administración de los recursos humanos, la era de la información, de gran cambio e inestabilidad, está imponiendo el modelo orgánico y flexible de estructura organizacional en el que prevalecen los equipos multifuncionales de trabajo; es la época de la gestión del talento humano con las personas.

2.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.3.1 Clima

Es la percepción colectiva y compartida de las realidades internas de un grupo, en términos de percepción de los miembros de la organización como elemento clave para conocer el ambiente de trabajo. (Universidad Pedagógica Experimental Libertador, 2007, pág. 293). Desde una óptica más compleja es el contexto interno de toda organización, donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta la personalidad de la organización.

2.3.2 Organización

Es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, (Thompson, 2007, párr.2)

La vida de las personas conforma una infinidad de interacciones con otras personas y con las organizaciones. Por el mismo hecho de ser eminentemente social e interactivo, esto quiere decir que el ser humano no puede vivir solo, sino en continua interacción con sus semejantes. Debido a sus limitaciones individuales, los seres humanos tienen necesariamente que cooperar unos con otros y deben conformar organizaciones que les permitan lograr objetivos tanto personales como profesionales.

Se podría definir como organización a un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación de cada miembro enriquece el trabajo en equipo. (Barnard, 1971).

Una organización solo existe cuando:

- Hay personas capaces de comunicarse,
- Están dispuestas a actuar conjuntamente, y
- Desean obtener un objetivo común.

Las organizaciones tienden a crecer a medida que prosperan, hecho que se refleja en el aumento de personal. Para poder administrar esa mayor cantidad de personal, se incrementa el número de niveles jerárquicos, lo cual produce un distanciamiento gradual

entre las personas con sus objetivos individuales, y por otro lado las autoridades con sus objetivos organizacionales. Dicho enfrentamiento lleva casi siempre a un enfrentamiento entre los objetivos de los miembros y los objetivos de la dirección. (Castillo Ramirez, 2005).

2.3.3 Organizaciones Complejas

Las grandes organizaciones, también denominadas organizaciones complejas, poseen ciertas características en especial:

1.- Complejidad.-Éstas organizaciones difieren de los grupos y sociedades por la complejidad estructural, que nace de la diferenciación vertical y la horizontal existentes en las organizaciones. A una mayor división del trabajo corresponde una mayor complejidad horizontal de la organización; es decir, que mientras más niveles jerárquicos verticales existan para mejorar el proceso de control, aumenta la complejidad vertical.

Para las pequeñas empresas la interacción se lo realiza directamente de persona a persona, mientras que para las grandes organizaciones existen numerosos niveles intermedios dedicados a coordinar e integrar las labores de las personas; de éste modo la interacción se torna indirecta.

2.- Anonimato.-El énfasis se hace en las tareas u operaciones, no en las personas, importa que la actividad se realice, no quien la ejecuta.

3.- Rutinas.-Debe establecerse rutinas estandarizadas para procedimientos y canales de comunicación.

4.- Estructuras personalizadas no oficiales.-Configuran la organización informal, paralela a la organización formal.

5.- Tendencias a la especialización y la proliferación de funciones.-Pretende separar las líneas de autoridad formal de las de competencia profesional o técnica.

6.- Tamaño.-Característica determinante de las grandes organizaciones. El tamaño está dado por el número de participantes y dependencias que conforman la organización. (Castillo Ramirez, 2005).

2.3.4 El Clima Organizacional

El Clima Organizacional establece como premisa que el ambiente social que lo compone puede ser caracterizado por un sin números limitado de dimensiones:

Según (Litwin & Stinger, 1978) “las variables que explicarían el Clima Organizacional, estructuras, responsabilidad, recompensas, desafíos, cooperación, estándares, conflictos e identidad”.

La importancia reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes.

Las percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa.

El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (Goncalves, 2009).

En la actualidad empresarial, se maneja este concepto como moderno, pero a modo de entender más la diferencia que existe entre los términos cultura y clima, se presentan una serie de definiciones que permitirán visualizar con claridad las implicaciones de estos términos en las organizaciones. (Valverde & Valverde, 2001).

Según Hall (1996) el Clima Organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado. (Valverde & Valverde, 2001).

Brow y Moberg (1990) manifiestan que el Clima Organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta. (Valverde & Valverde, 2001)

Dessler (1993) plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo. En función de esta falta de consenso, el autor ubica la definición del término dependiendo del enfoque que le den los expertos del tema; el primero de ellos es el enfoque estructuralista, en este se distinguen dos investigadores Forehand y Gilmer (citados por Dessler, 1993) estos investigadores definen el Clima Organizacional como “el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman”. (Valverde & Valverde, 2001).

El segundo enfoque es el subjetivo, representado por Halpin y Crofts (citados por Dessler, 1993) definieron el Clima Organizacional como la opinión que el empleado se forma de la organización”.(Valverde & Valverde, 2001).

El tercer enfoque es el de síntesis, el más reciente sobre la descripción del término desde el punto de vista estructural y subjetivo, los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer (citados por Dessler, 1993) para ellos el clima son: “Los efectos subjetivos percibidos del sistema, forman el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada”.(Valverde & Valverde, 2001).

Water (citado por Dessler, 1993) representante del enfoque de síntesis relaciona los términos propuestos por Halpins, Crofts y Litwin y Stringer a fin de encontrar similitudes y define el término como “Las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura”.(Valverde & Valverde, 2001).

Del planteamiento presentado sobre la definición del término Clima Organizacional, se infiere que el clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido se puede afirmar que el Clima Organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que

el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeñan. (Valverde & Valverde, 2001).

2.3.5 Impacto en las organizaciones

En primer lugar, para lograr mejoras a largo plazo en la productividad, es indispensable mejorar la calidad del entorno laboral. Si se piensa a corto plazo, una administración autocrática no puede mantener progresos significativos en los niveles de productividad porque el deterioro en el entorno laboral lleva no solamente a mayores niveles de ausentismo, tasas de rotación y renuncias, sino también a la lentitud, el desgano y la indiferencia, el personal se retira psicológicamente de sus labores y predomina la actitud de cumplir exactamente con el mínimo requerido.

Actuando en consecuencia con estos hallazgos, tanto los funcionarios de la organización como los profesionales de la administración de los recursos humanos se unen en la necesidad de crear en su organización un clima en el que verdaderamente se trate a las personas como expertos responsables en sus puestos.

Cuando los dirigentes de una organización descubren que sus integrantes desean contribuir al éxito común y se empeñan en buscar y utilizar métodos que permitan esa contribución, lo más probable es que se obtengan mejores decisiones, más altas tasas de productividad y una calidad muy superior del entorno laboral.

Este trabajo constituye un avance sobre el tema de la importancia de las personas en las organizaciones que se iniciara por investigaciones anteriores, al analizar el maltrato en las organizaciones, la determinación del clima organizacional, la importancia del lenguaje gestual en la creación de un ambiente motivante, y constituye una propuesta que permita profundizar una realidad que si bien es aceptada por la mayoría de los empresarios, aún hoy no se concreta en realidades, el hecho de considerar a las personas el principal activo de las organizaciones. (Torrecilla, 2009, págs. 2-3)

2.3.6 Características

Entre las que podemos resaltar son:

- ✓ Tiene cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional. Una situación de conflicto no resuelto, por ejemplo, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso.
- ✓ Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un clima malo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.
- ✓ Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de éstos aspectos en sus miembros: en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores no tienen la camiseta puesta, normalmente tienen un muy mal clima organizacional.
- ✓ Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver cómo el clima de su organización es grato y -sin darse cuenta contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción y descontento.
- ✓ Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima. Por ejemplo, un estilo de gestión muy burocrático y autoritario, con exceso de control y falta de confianza en los subordinados puede llevar a un clima laboral tenso, de desconfianza y con actitudes escapistas e irresponsables de parte de los subordinados, lo que conducirá a un refuerzo del estilo controlador, autoritario y desconfiado de la jerarquía burocrática de la organización. Este es un círculo vicioso del que resulta difícil salir, porque el clima y el estilo de dirección se esfuerzan mutuamente en una escalada que cuesta romper, por cuanto para hacerlo sería necesario actuar en un sentido inverso a lo que el sistema de variables estilo de dirección clima organizacional parecería requerir.

- ✓ El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicaciones de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral desmejorado. La forma de atacar estos problemas, por lo tanto, puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configura el clima organizacional. (Torrecilla, 2009, pág. 7)

2.3.7 Variables que influyen en el Clima Organizacional

- a) **Variables del ambiente físico**, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinas.
- b) **Variables estructurales**, tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección.
- c) **Variables del ambiente social**, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones.
- d) **Variables personales**, tales como aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas.
- e) **Variables propias del comportamiento organizacional**, tales como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y stress.

Todas estas variables configurarán el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros de la misma. (Torrecilla, 2009, pág. 4)

2.3.8 Factores que determinan el Clima Organizacional

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

2.3.8.1 Satisfacción del trabajo

Con respecto a la satisfacción del trabajo tal como cita Davis y Newstrom, (1991:203), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el

contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro. (Quintero, Africano, & Faria, 2008, pág. 8)

2.3.8.2 Autoestima

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.

La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso. (Quintero, Africano, & Faria, 2008, pág. 8)

2.3.8.3 Trabajo en equipo

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone

condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo. (Quintero, Africano, & Faria, 2008, págs. 8-9)

2.3.8.4 Capacitación del trabajador

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, tal como cita (Drovett 1992:4), “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible” para Nash, (1989:229), “los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelo”. Estos autores considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos. (Quintero, Africano, & Faria, 2008, pág. 9)

2.3.9 Instrumentos de evaluación del Clima Organizacional

Cuestionario.- es un método de investigación en el que no está presente el encuestador

2.3.10 Métodos de evaluación

- ✓ **Estructura organizacional:** se refiere a los sistemas formales y las políticas (obligaciones, procedimientos, directrices, entre otros) bajo lo cual se estructura el grupo, se establecen, transmiten, concilian y controlan las tareas.
- ✓ **Liderazgo:** entendido como el grado en que los "jefes" influyen para fomentar individual y colectivamente un desempeño coherente con el logro exitoso de los objetivos de trabajo; forma en que se relacionan, comunican, orientan, apoyan y dan participación a los miembros del grupo.
- ✓ **Toma de decisiones:** cubre cómo se involucran los miembros del grupo en la elección de alternativas de acción que afectan globalmente el trabajo y se concede libertad para acometer las tareas y solucionar los problemas cotidianos, incluye la pertinencia de las decisiones y la delegación entre niveles jerárquicos.

- ✓ **Motivación:** se refiere a los procedimientos instrumentados para promover en los miembros del grupo el deseo de trabajar bien, incluye los beneficios y forma de responder a las expectativas y necesidades, materiales y espirituales.
- ✓ **Comportamiento individual:** esta dimensión se refiere a conductas personales y actuaciones que influyen y/o determinan en la labor desempeñada por el grupo.
- ✓ **Estructura organizacional:** contenido de trabajo, relaciones de coordinación, control y comunicación de tareas. (Noriega & Pria, 2011)

2.3.11 Aspectos a evaluar

- ✓ **Liderazgo:** estilo del liderazgo, poder/influencia, estímulo al trabajo en equipo y estímulo a la excelencia.
- ✓ **Toma de decisiones:** niveles, participación, idoneidad y capacidad resolutive.
- ✓ **Motivación:** remuneración, reconocimiento, estimulación y condiciones de trabajo.
- ✓ **Comportamiento individual:** estabilidad laboral, disciplina, responsabilidad y sentido de pertenencia. (Noriega & Pria, 2011)

2.3.12 Teoría del clima organizacional

2.3.12.1 Teoría de Maslow

Con base en la premisa de que el hombre es un ser con deseos y cuya conducta está dirigida a la consecución de objetivos, Maslow (citado por Chiavenato, 1989) postula un catálogo de necesidades a diferentes niveles que van desde las necesidades superiores, culturales, intelectuales y espirituales.

El autor de la presente teoría especifica cada una de las necesidades de la siguiente manera: (Valverde & Valverde, 2001).

1. **Fisiológicas:** son las esenciales para la sobrevivencia.
2. **Seguridad:** se refiere a las necesidades que consisten en estar libres de peligro y vivir en un ambiente estable, no hostil.
3. **Afiliación:** como seres sociales, las personas necesitan la compañía de otros semejantes.
4. **Estima:** incluyen el respeto a uno mismo y el valor propio ante los demás.

- 5. Actualización:** son necesidades del más alto nivel, que se satisfacen mediante oportunidades para desarrollar talentos al máximo y tener logros personales.

Existen dos conceptos fundamentales en la teoría de Maslow, las necesidades superiores no se vuelven operativas sino hasta que se satisfacen las inferiores, una necesidad que ha sido cubierta deja de ser una fuerza motivadora.(Valverde & Valverde, 2001).

2.3.12.2 Teoría de Mayo

El objetivo inicial de la Teoría de Mayo (citado por Chiavenato, 1989) era estudiar el efecto de la iluminación en la productividad, pero los experimentos revelaron algunos datos inesperados sobre las relaciones humanas.

Las principales conclusiones de los experimentos fueron las siguientes:

- a) La vida industrial le ha restado significado al trabajo, por lo que los trabajadores se ven forzados a satisfacer sus necesidades humanas de otra forma, sobre todo mediante las Relaciones Humanas.
- b) Los aspectos humanos desempeñan un papel muy importante en la motivación, las necesidades humanas influyen en el grupo de trabajo.
- c) Los trabajadores no sólo les interesa satisfacer sus necesidades económicas y buscar la comodidad material.
- d) Los trabajadores responden a la influencia de sus colegas que a los intentos de la administración por controlarlos mediante incentivos materiales.
- e) Los trabajadores tenderán a formar grupos con sus propias normas y estrategias diseñadas para oponerse a los objetivos que se ha propuesto la organización.(Valverde & Valverde, 2001).

2.3.12.3 Teoría de los Factores de Herzberg.

La teoría de los dos factores se desarrolla a partir del sistema de Maslow; Herzberg (citado por Chiavenato, 1989); clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores. Los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción, incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilos de supervisión.

La motivación y las satisfacciones sólo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal. de acuerdo con esta teoría, un trabajador que considera su trabajo como carente de sentido puede reaccionar con apatía, aunque se tenga cuidado con los factores ambientales. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad especial para crear un clima motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo. (Valverde & Valverde, 2001).

2.3.12.4 Teoría X Y Teoría y de Mc Gregor

Dos tipos de suposiciones sobre las personas, teoría X y la teoría Y.

En la primera, prevalece la creencia tradicional de que el hombre es perezoso por naturaleza, poco ambicioso y que tratará de evadir la responsabilidad. Es necesaria una supervisión constante, son la causa principal de que los trabajadores adopten posturas defensivas y se agrupen para dañar al sistema siempre que les sea posible.

La teoría Y; supone que el trabajo es una actividad humana natural, capaz de brindar placer y realización personal.

Según la teoría Y, todo se resume al reto de la tarea principal de un administrador, que consiste en crear un Clima Organizacional favorable para el crecimiento y el desarrollo de la autonomía, la seguridad en sí mismo y la actualización personal a través de la confianza y mediante la reducción de la supervisión al mínimo. Esta segunda categoría se relaciona más con la dinámica del proceso motivador. Mc Gregor. (Valverde & Valverde, 2001)

2.3.13 Público objetivo internos

Se denomina público interno al número de colaboradores que integran el organigrama de la empresa. Así, por ejemplo: los accionistas; los directivos; los funcionarios; los empleados; entre otros.

2.3.13.1 Objetivos con los públicos internos

“Lo que se prioriza fundamentalmente, con referencia a los públicos internos, es la formación o constitución del llamado “grupo empresa”, es decir, que la totalidad de los integrantes de la organización, desde el más elevado directivo o ejecutivo hasta los

empleados de menor nivel jerárquico, constituyan un grupo, en el auténtico sentido de la palabra “grupo” a un conjunto de personas que poseen un objetivo común e interaccionan entre sí. Pero, es menester destacar que sólo merced a la comunicación puede establecerse el objetivo común, lo mismo que la interacción”.(Odgers, 2010).

- Sentido de pertenencia a la organización
- Elevación del grado de satisfacción de los recursos humanos
- Creación de una cultura propia en todas las escalas y dependencias

Las relaciones públicas internas miran a crear un clima de confianza en la empresa a través de la motivación y satisfacción de su público interno. El público interno debe ser el mejor informado y el primer difusor de las actividades de la organización. Las acciones más comunes en este tipo de relación son por ejemplo las revistas internas, los tableros de anuncios y las reuniones.

2.3.13.2 Impacto generado por el grupo empresa

- “Eleva el rendimiento o productividad del trabajador, dado que éste se siente partícipe e involucrado en las decisiones adoptadas, ya que ha participado en la elaboración de las mismas.
- Se produce una sensible disminución de los costos, debido a la eficiencia con que los recursos humanos cumplen sus respectivas labores.
- Se logra una capacitación permanente del personal, tanto de los jefes como de los subordinados. En las reuniones periódicas, por medio de las enseñanzas e indicaciones que los superiores hacen a sus subordinados.
- Se estimula la creatividad.
- Se crea un espíritu de pertenencia”. (AngelFire, 2015)

2.3.13.3 Aspectos que el público interno debe conocer de la empresa

“El empleado tiene derecho a conocer el estatus de la organización. Sin embargo por falta de políticas de comunicación o por una visión miope, muchos de estos temas se consideran información confidencial y se guardan celosamente en los cajones.

Entre los aspectos que se debe dar a conocer al personal son:

Filosofía corporativa (Misión, visión, valores), objetivos, políticas, estructura (nacional e internacional si fuera multinacional), organigrama interno, productos o servicios de la empresa, posición de la empresa en el mercado nacional, situación financiera, principales clientes y proveedores, organizaciones asociadas, planes a corto, mediano y largo plazo”. (AngelFire, 2015)

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1 Hipótesis General

Mediante el mejoramiento del Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño, Productividad y Satisfacción de los Públicos Objetivos Internos de la Empresa ORGATEC en el período 2013, se obtendrá un mayor compromiso de los empleados para aportar en la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes.

2.4.2 Hipótesis Específicas

- ✓ La recolección de información adecuada del comportamiento del personal ayudará al análisis del Clima Organizacional.
- ✓ La concientización a los colaboradores de la empresa sobre la importancia que tiene el trabajo en equipo motivará al cliente interno.
- ✓ Mediante el desarrollo del clima laboral se identificará factores de eficiencia y productividad.
- ✓ Un clima laboral inadecuado permitirá conocer algunos riesgos psicosociales.
- ✓ Las estrategias sugeridas mejorarán el Clima Organizacional de la empresa.

2.5 VARIABLES

2.5.1 Variables Dependientes

- Desempeño
- Productividad y
- Satisfacción de los públicos objetivos internos

2.5.2 Variable Independiente

Clima Organizacional

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación orientada a la integración de la modalidad cuantitativa, se tratarán mediante el campo estadístico, a través de tablas y gráficos.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se empleará en esta investigación es de tipo descriptiva, porque se trabajará sobre la realidad de los hechos investigados, y porque se fundamentará en el marco teórico para una correcta interpretación y análisis de los resultados.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población de estudio serán el público objetivo interno de la empresa ORGATEC de la ciudad de Riobamba, el total de la población de estudio son 11 colaboradores de la empresa.

3.3.2 Muestra

Se trabajara con el 100% de la población por ser una muestra relativamente pequeña.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

Los métodos a utilizar son los siguientes:

Método Deductivo.- Es un método de razonamiento, que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, entre otros, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

Método Inductivo.- Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parte de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con estudios individuales de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.

Método Analítico.- Este método es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer el objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarse en forma individual. (Bernal Torres, 2006).

3.4.2 Técnicas

Para la presente investigación se aplica el trabajo de campo a través de las técnicas de encuesta y entrevista, para de esa manera levantar información real para dicho trabajo.

Para la realización de este trabajo también se tomará información de fuentes primarias tales como.

- Libros
- Revistas
- Periódicos
- Documentos oficiales de la empresa,

Fuentes Secundarias: se empleará información de fuentes secundarias tales como:

- Enciclopedia,
- Libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones.

3.4.3 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizarán para esta investigación son los siguientes:

Cuestionario.-Es una herramienta para obtener información relevante, la cual puede ser organizada para sus análisis y discusión. El cuestionario es un formato de preguntas debidamente ordenadas y organizadas para obtener información que se requiere y permita su sistematización y tabulación para su posterior interpretación. (Quijano & Reyes, 2004).

Entrevista.- La entrevista es un intercambio verbal, que nos ayuda a reunir datos durante un encuentro, de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da su versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas con un problema específico. (Acevedo Ibañez & Lopez M., 1988).

3.5 RESULTADOS

1.- ¿En la empresa está claramente definida su misión y visión?

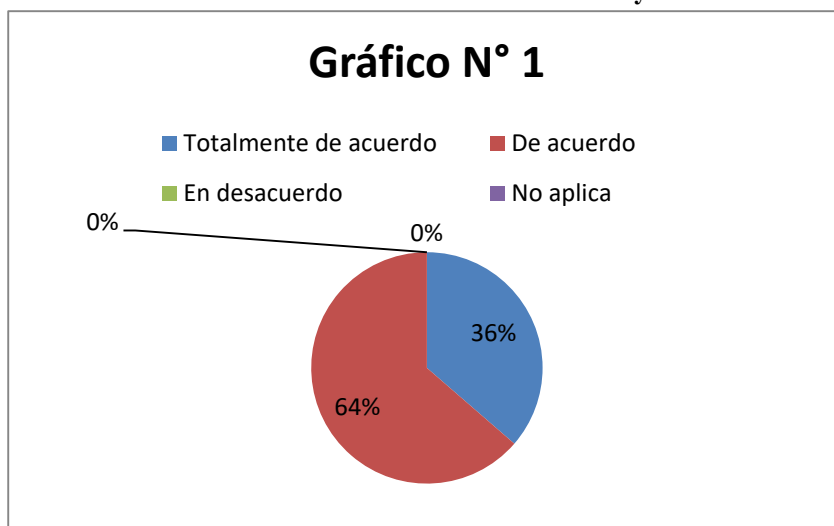
Tabla 1: Tiene definida su misión y visión

VARIABLE	FR	FA
----------	----	----

Totalmente de acuerdo	4	36%
De acuerdo	7	64%
En desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 1: Tiene definida su misión y visión



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 64% de la población objeto de estudio está de acuerdo que la empresa tenga definida su misión y visión, el 36% está totalmente de acuerdo.

INTERPRETACIÓN.

La misión y visión son indispensables en toda organización, pues en ellas se representan la imagen a futuro, sobre como deseamos que sea la empresa o como queremos que sea a futuro como individuos.

El propósito de que la empresa tenga una visión es guiar, controlar y alentar a la organización a alcanzar el estado deseable, así como la visión es una imagen a futuro, la misión está enfocada en el presente.

2.- ¿Existe un plan para lograr los objetivos?

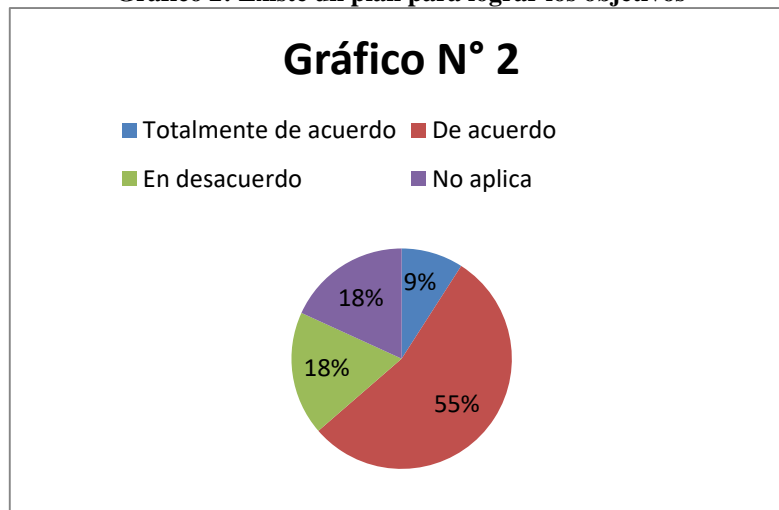
Tabla 2: Existe un plan para lograr los objetivos

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	1	9%
De acuerdo	6	55%
En desacuerdo	2	18%

No aplica	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 2: Existe un plan para lograr los objetivos



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.-

El 55% de la población objeto de estudio está de acuerdo que exista un plan para lograr los objetivos de la empresa mientras que el 18% está en desacuerdo, el 18% no aplica y el 9% está totalmente de acuerdo.

INTERPRETACIÓN.-

El plan de negocios para la empresa sirve de guía ya que en ella se analiza la situación del mercado actual y se establecen las acciones que se realizarán en el futuro, junto a las estrategias que se deberían implementar, como las de promoción.

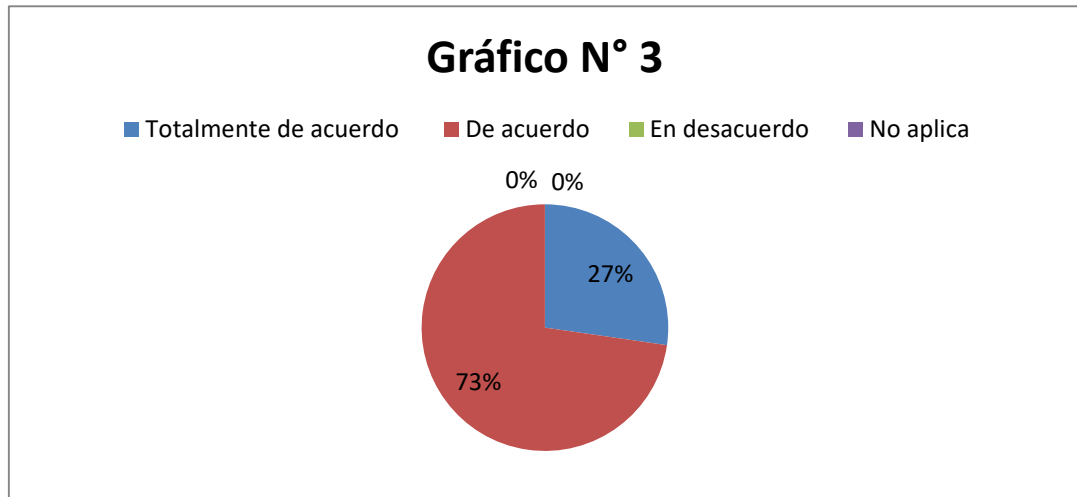
3.- ¿Participo activamente en la empresa?

Tabla 3: Participa activamente en la empresa.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	3	27%
De acuerdo	8	73%
En desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 3: Participa activamente en la empresa.



**Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón**

ANÁLISIS.

El 73% de la población objeto de estudio está de acuerdo que participan activamente en la empresa mientras que el 27% está totalmente de acuerdo.

INTERPRETACIÓN.

La participación activa por parte de la empresa es la base primordial para la ejecución de un buen trabajo, esta participación debe ser controlada y coordinada con el propósito de lograr mediante la visibilidad y transparencia de los resultados deseados en un trabajo en equipo.

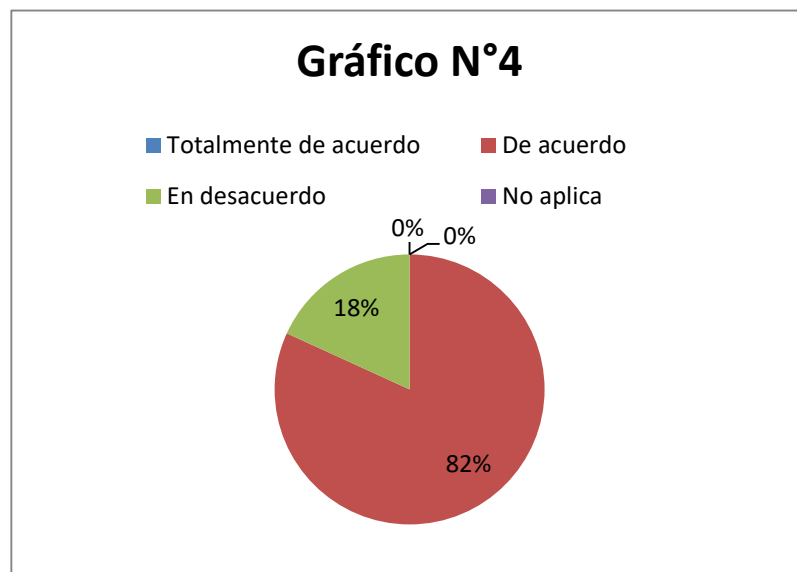
4.- ¿Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo?

Tabla 4: Cuenta con los materiales y equipos necesarios para realizar el trabajo

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	9	82%
En desacuerdo	2	18%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 4: Cuenta con los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 82% de la población objeto de estudio está de acuerdo en contar con los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo, 18% está en desacuerdo.

INTERPRETACIÓN.

La seguridad industrial del personal permite que el empleado este protegido ante cualquier riesgo y peligro laboral, la falta de estos equipos conlleva a que el empleado pueda sufrir un accidente o cualquier tipo de siniestro que, a su vez, sean factores que puedan provocar que la empresa paralice esta área de trabajo provocando pérdidas económicas a la empresa.

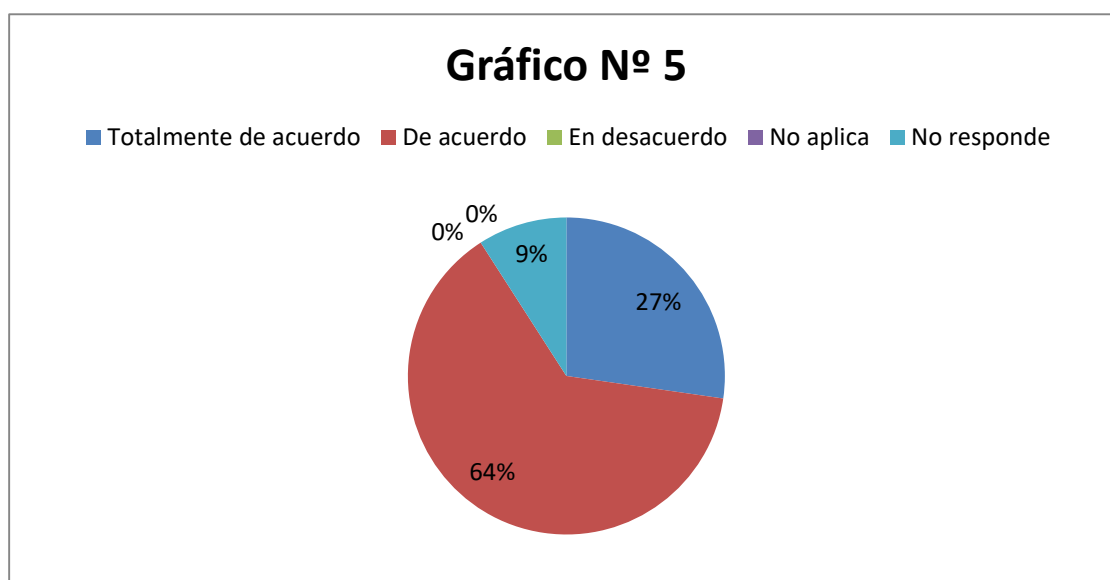
5.- ¿Nuestros clientes externos están recibiendo el servicio que demandan de nosotros?

Tabla 5: Los clientes externos reciben el servicio que demandan de nosotros

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	3	27%
De acuerdo	7	64%
En desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
No responde	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 5: Los clientes externos recibiendo el servicio que demandan de nosotros



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 64% de la población objeto de estudio está de acuerdo que los clientes externos están recibiendo el servicio que demandan de ellos, 27% está totalmente de acuerdo mientras que el 9% no responde.

INTERPRETACIÓN.

Una empresa debe satisfacer las necesidades de bienes o servicios a sus clientes, esto depende de la percepción y expectativa que tenga de la empresa por un buen servicio lo, que conlleva que garantice su fidelización, es decir al cliente se lo debe tratar bien y ofrecerle un servicio garantizado y que cumpla con las respectiva complacencia.

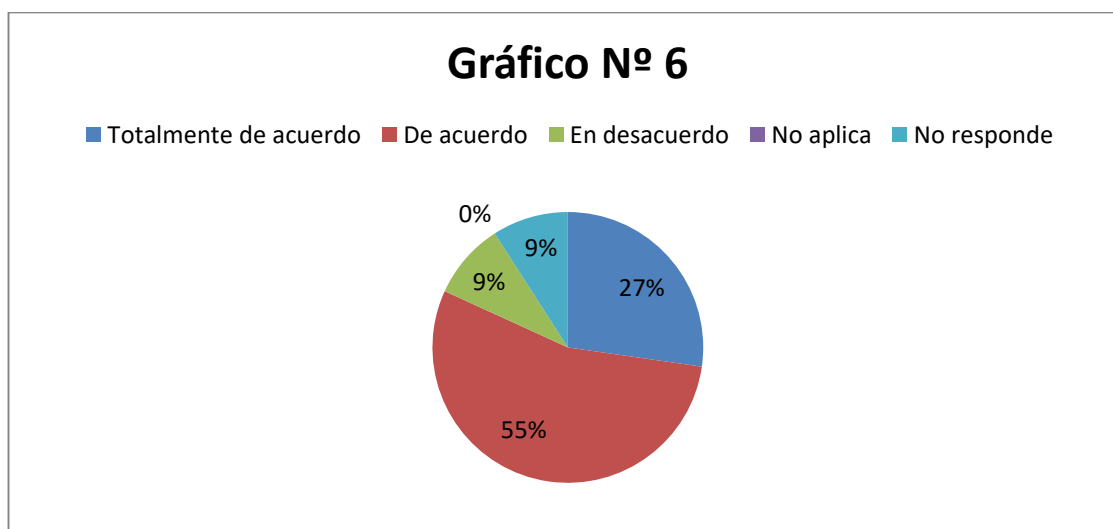
6.- ¿La empresa valora mi trabajo?

Tabla 6: Valoran mi trabajo

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	3	27%
De acuerdo	6	55%
En desacuerdo	1	9%
No aplica	0	0%
No responde	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 6: Valoran mi trabajo



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 55% de la población objeto de estudio está de acuerdo que la empresa valora su trabajo, 27% está totalmente de acuerdo mientras que el 9% está en desacuerdo y el 9% no responde.

INTERPRETACIÓN.

La valoración del trabajo, es decir, la calidad del trabajo es que percibido a través de la remuneración, por parte de la empresa acotan que su trabajo es valorado por parte de la empresa, buscando en sí, tener la motivaciones emocionales suficiente para generar la mayor pertenencia y productividad posibles, otro factor que busca las empresa es conservar su recurso humano, fidelizarlo, a fin de asegurarle estabilidad y generar escenarios de desarrollo mutuo.

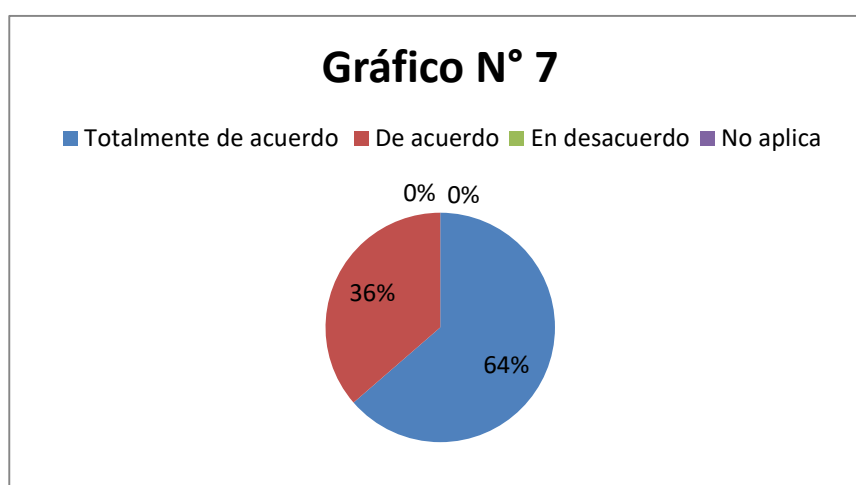
7.- ¿Me siento orgulloso de trabajar para esta empresa?

Tabla 7: Se siente orgullosa(o) de trabajar en la empresa.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	7	64%
De acuerdo	4	36%
En desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 7: Se siente orgullosa(o) de trabajar en la empresa.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 64% de la población objeto de estudio está totalmente de acuerdo en sentirse orgullosos de trabajar para la empresa a la que pertenecen, 36% está de acuerdo.

INTERPRETACIÓN.

Es importante que la empresa sea consciente de lo que implica individualmente para cada empleado su lugar de trabajo; hacerlo sentir cómodo y confiado de aportar nuevas ideas para mejorar sus procesos, por tanto, el salario emocional es dar a sus empleados una vida óptima, en donde las dinámicas laborales se combinen perfectamente con su tiempo libre así como las relaciones familiares y sociales. El empoderamiento de mi trabajo y el orgullo de cumplirlo y la pertinencia terminan siendo motivaciones determinantes.

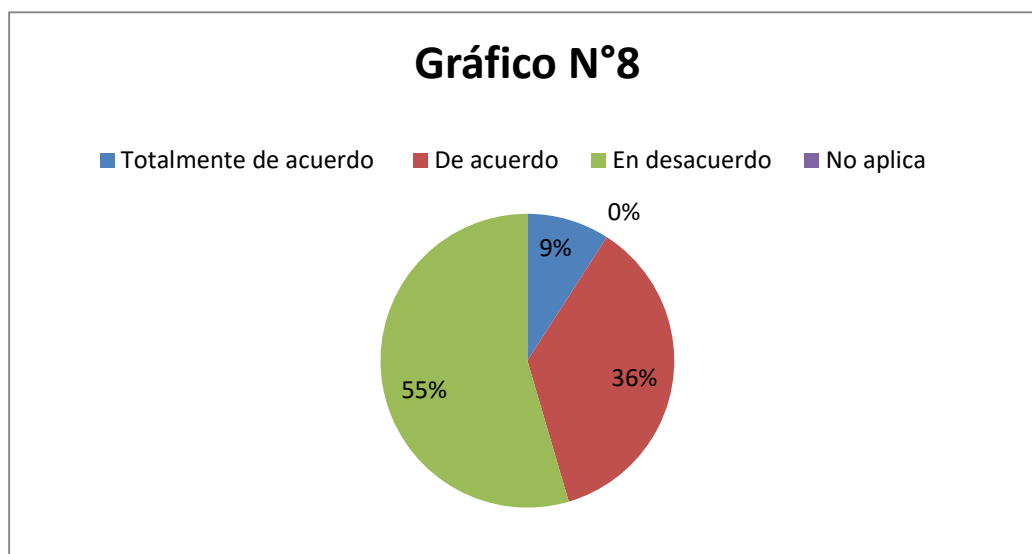
8.- ¿Considero que me pagan lo justo por mi trabajo?

Tabla 8: Me pagan lo justo por mi trabajo.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	1	9%
De acuerdo	4	36%
En desacuerdo	6	55%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 8: Me pagan lo justo por mi trabajo.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 55% de la población objeto a estudio están en desacuerdo que reciben el pago justo por su trabajo, 36% está de acuerdo y el 9% no aplica.

INTERPRETACIÓN.

El pago que realiza la empresa según la personal que labora no es justo por lo que se siente que no es valorado su trabajo, ni bien remunerado, todo trabajadores asalariados debe estar acorde al perfil del empleado. Esto llevará a que el trabajador sienta que su trabajo es reconocido.

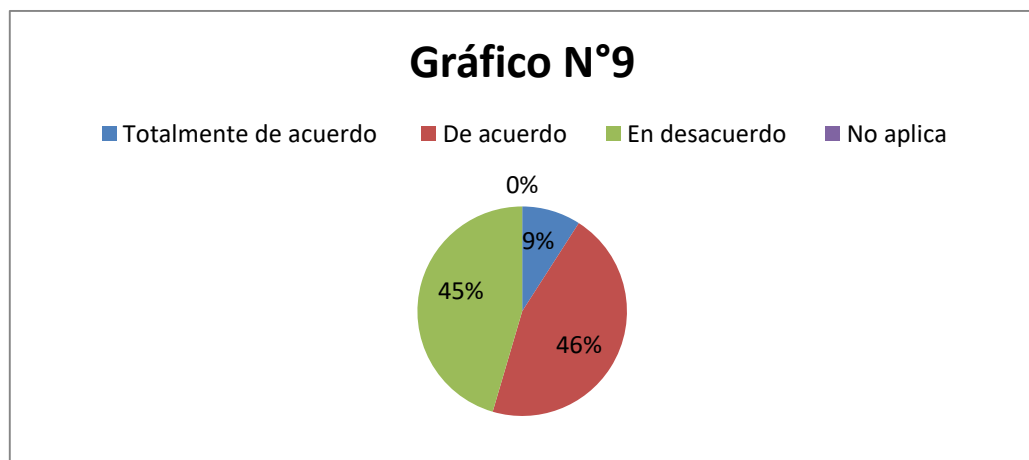
9.- ¿Estoy satisfecho con los beneficios que recibo?

Tabla 9: Está satisfecho con los beneficios que recibe.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	1	9%
De acuerdo	5	46%
En desacuerdo	5	45%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 9: Está satisfecho con los beneficios que recibe.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 46% de la población objeto de estudio están de acuerdo y están satisfechos con los beneficios que reciben, 45% está en desacuerdo y el 9% totalmente de acuerdo.

INTERPRETACIÓN.

Las empresas otorgan los beneficios tal como están estipulados en la ley, cuando el sueldo y los beneficios tales como seguro, décimos, utilidades, los empleados se encuentran insatisfecho, es decir, los empleados ven mermadas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, y otras características que hace que las personas se sientan insatisfechas profesionalmente.

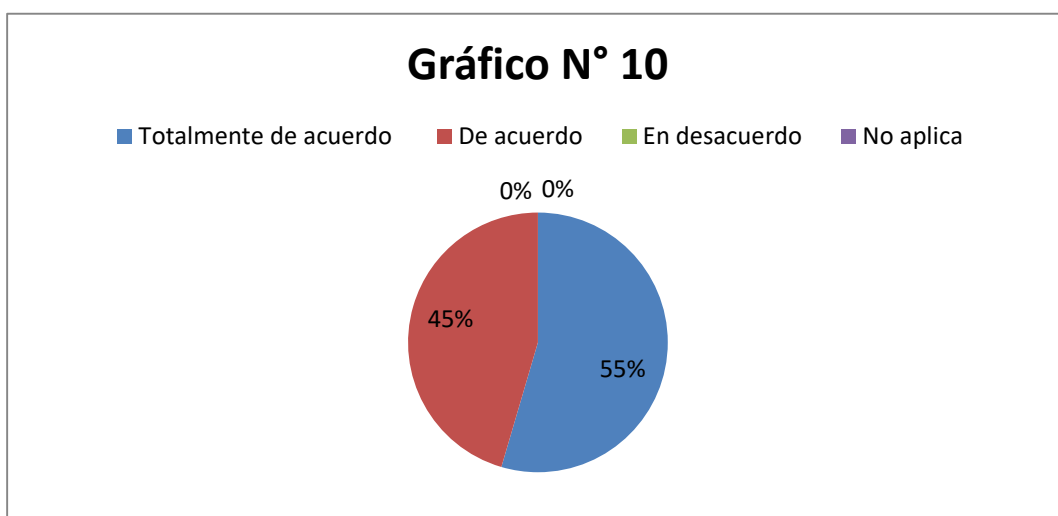
10.- ¿Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo?

Tabla 10: Necesita capacitación en alguna área de su interés y que forma parte importante de su desarrollo.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	6	55%
De acuerdo	5	45%
En desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 10: Necesita capacitación en alguna área de su interés y que forma parte importante de su desarrollo.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 55% de la población objeto de estudio están totalmente de acuerdo en considerar que necesita capacitación en alguna área de interés y que forma parte importante en su desarrollo profesional, 45% está de acuerdo.

INTERPRETACIÓN.

El proceso de capacitación se debe implementarse no como una obligación, más bien es un inversión que trae beneficios a la persona y a la empresa, ayuda a prevenir riesgos de trabajo, produce actitudes más positivas, aumenta la rentabilidad de la empresa, eleva la moral del personal, mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño y crea una mejor imagen de la empresa.

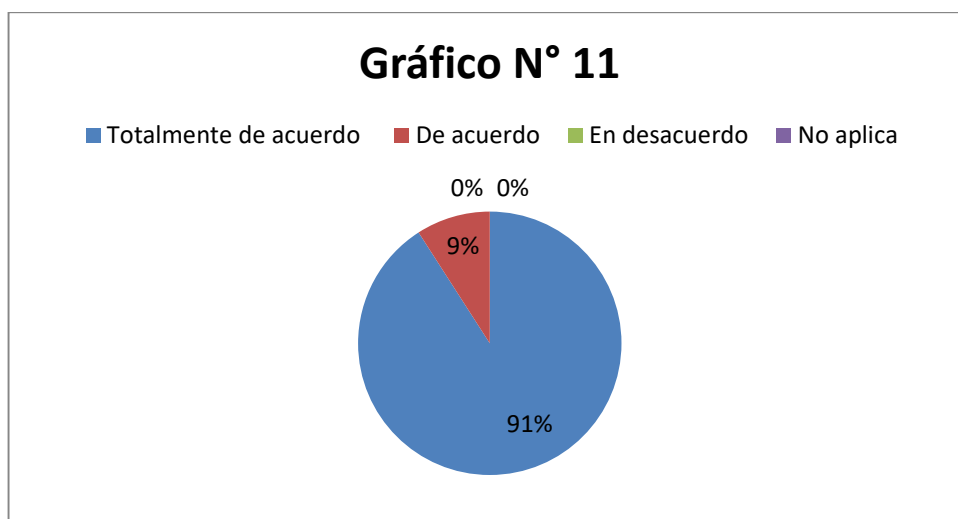
11.- ¿Soy responsable del trabajo que realizo?

Tabla 11: Soy responsable del trabajo que realizo

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	10	91%
De acuerdo	1	9%
En desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 11: Soy responsable del trabajo que realizo



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 91% de la población objeto de estudio están totalmente de acuerdo en ser responsable del trabajo que realiza, 9% está de acuerdo.

INTERPRETACIÓN.

La competitividad laboral es cada vez mayor para cada empleado, pues reciben tareas que no están acordes a sus competencias, es importante que la empresa tenga clientes internos con un grado de empoderamiento.

El empleado siente que tienen un mayor salario y mayores recompensas, si la empresa va bien se reconocen sus funciones como persona exitosa, suele mantener buenas relaciones humanas con el grupo, suele ganarse el respeto, gratitud y aprecio de las personas, teniendo un mayor estatus social y laboral, en muchas ocasiones, tiene flexibilidad en sus labores, funciones y otros aspectos, o mayor influencia en las personas.

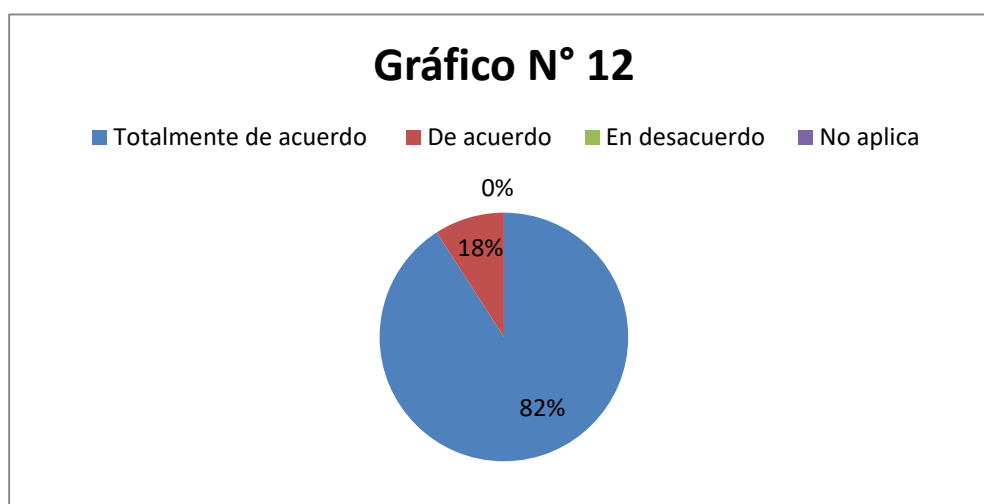
12.- ¿Conozco las exigencias de mi trabajo?

Tabla 12: Conozco las exigencias de mi trabajo

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	9	82%
De acuerdo	2	18%
En desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 12: Conozco las exigencias de mi trabajo.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 82% de la población objeto de estudio está totalmente de acuerdo en conocer las exigencias de su trabajo, y el 9% está de acuerdo.

INTERPRETACIÓN

Para los trabajadores, saber cuáles son las exigencias de la empresa, le exige en la realización de sus labores. Es indispensable que pueda identificar qué cosas de saber hacer y que no, estas exigencias se traduce en estrategias para funcionar bien, los valores de los individuos se potencian y a la larga se consigue lograr un resultado mucho mejor.

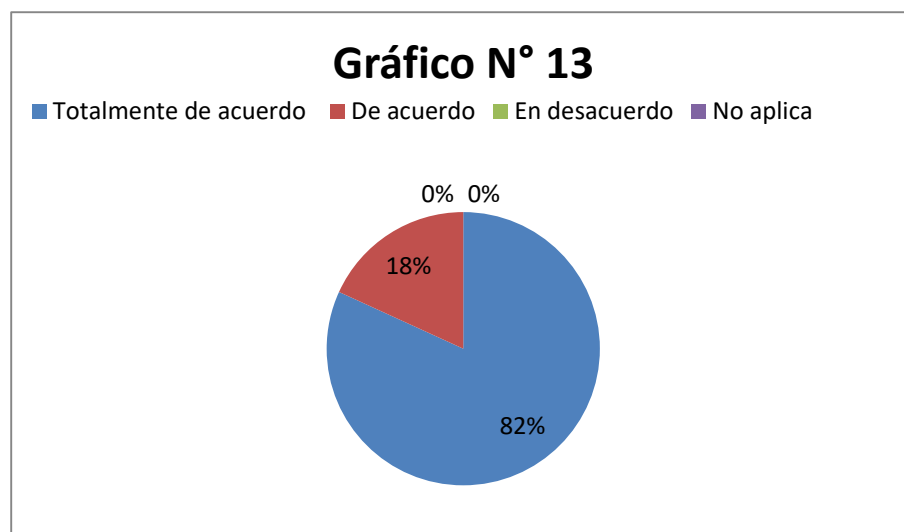
13.- ¿Se siente comprometido para alcanzar las metas establecidas?

Tabla 13: Se siente comprometido para alcanzar las metas establecidas

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	9	82%
De acuerdo	2	18%
En desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 13: Se siente comprometido para alcanzar las metas establecidas



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 82% de la población objeto de estudio está totalmente de acuerdo en sentirse comprometidos para alcanzar las metas establecidas, 18% está de acuerdo.

INTERPRETACIÓN.

La empresa debe tener un propósito o metas claras, a fin de saber e identificar hacia donde se quiere llegar, los miembros de la empresa se sienten comprometidos y contribuye al logro de los objetivos, tiene la capacidad para aportar en el desafío institucional de cumplir metas trazadas.

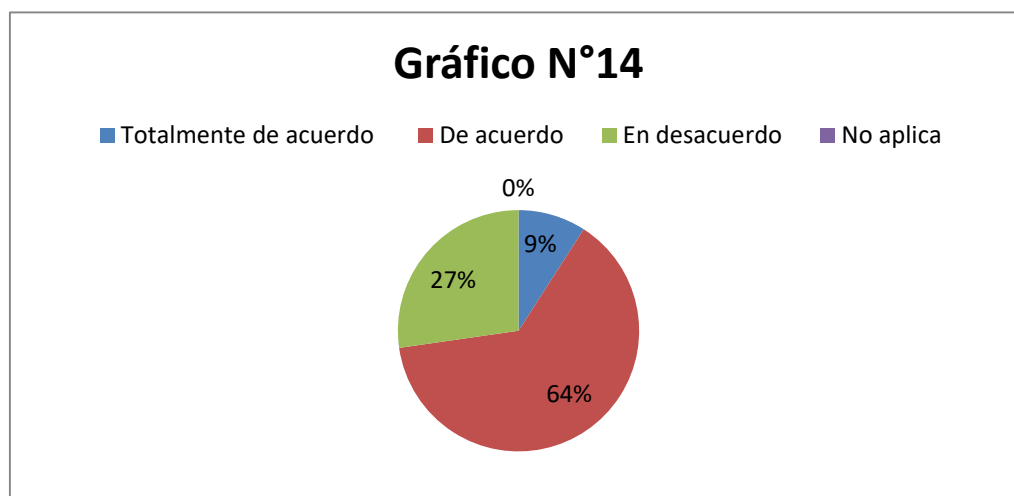
14.- ¿El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales?

Tabla 14: El horario de trabajo le permite atender sus necesidades personales.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	1	9%
De acuerdo	7	64%
En desacuerdo	3	27%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 14: El horario de trabajo le permite atender sus necesidades personales



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 64% de la población objeto de estudio está de acuerdo en que el horario de trabajo les permite atender sus necesidades personales, 27% está en desacuerdo y el 9% está totalmente de acuerdo.

INTERPRETACIÓN.

La empresa establece un horario de trabajo flexible, que le permite al trabajador cumplir las 40 horas semanales que establece la ley, y éste a su vez tiene un mayor control de su tiempo, estableciendo un equilibrio entre su jornada de trabajo y las horas disponibles para atender asuntos personales y necesidades familiares.

15.- ¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros de manera efectiva?

Tabla 15: Trabaja en equipo con sus compañeros de manera efectiva.

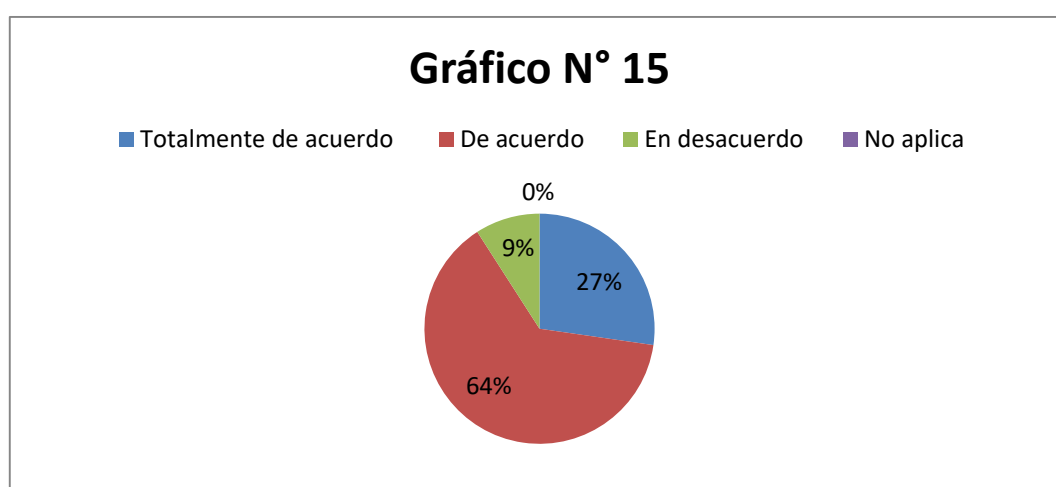
VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	3	27%
De acuerdo	7	64%
En desacuerdo	1	9%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de

Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

cuestionario del

Gráfico 15: Trabaja en equipo con sus compañeros de manera efectiva.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 64% de la población objeto de estudio está de acuerdo en trabajar en equipo con sus compañeros de manera efectiva, 27% está totalmente de acuerdo y el 9% en desacuerdo.

INTERPRETACIÓN.

El trabajar de manera efectivamente y en equipo permite lograr objetivos comunes, unir lazos entre compañeros y promover canales de comunicación, en un ambiente de trabajo armónico que promueve la participación de los integrantes, aceptando las opiniones de cada uno y mejorar el desempeño general.

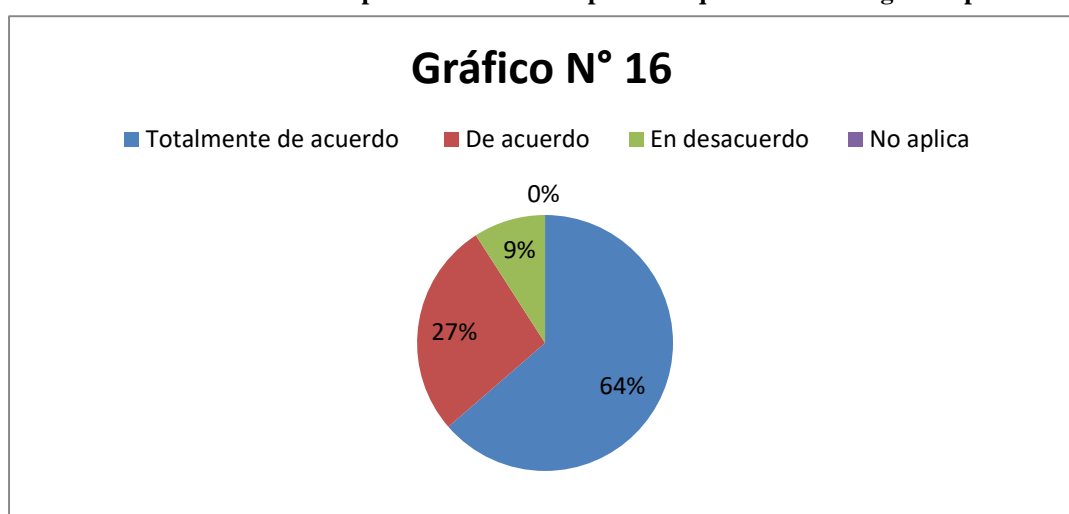
16.- ¿En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable?

Tabla 16: Solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	7	64%
De acuerdo	3	27%
En desacuerdo	1	9%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 16: Solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 64% de la población objeto de estudio están totalmente de acuerdo en que, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable, 27% está de acuerdo y el 9% en desacuerdo.

INTERPRETACIÓN.

El solucionar los problemas se ve afectado por la susceptibilidad de enfrentar conflictos, la empresa cuando enfrenta este tipo de situaciones se ve afectada por la inestabilidad en el ambiente laboral y también en la cultura organizacional.

El no solucionar los conflictos laborales puede desencadenar enfrentamientos entre trabajadores, desacuerdos e intereses encontrados. Para solucionar los problemas se debe detectar la raíz del problema e implicar a los afectados a fin de dar soluciones.

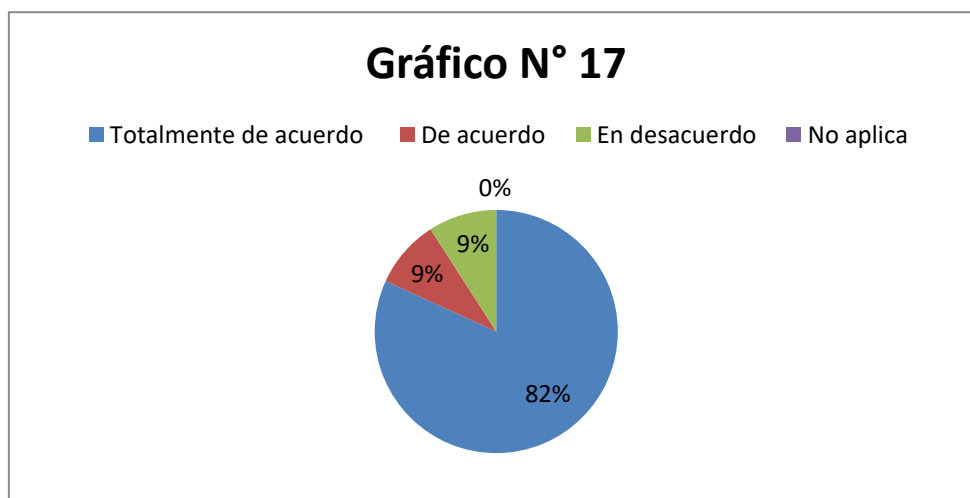
17.-¿Siento que forma parte del equipo de trabajo?

Tabla 17: Se siente parte del equipo de trabajo

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	9	82%
De acuerdo	1	9%
En desacuerdo	1	9%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 17: Se siente parte del equipo de trabajo



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 82% de la población objeto de estudio está totalmente de acuerdo en sentirse que forman parte del equipo de trabajo, 9% está de acuerdo y el 9% está en desacuerdo.

INTERPRETACIÓN.

El trabajo en equipo conlleva que los trabajadores sientan pertinencia y se integren, a fin de lograr una meta en común, el sentirse necesario dentro de las organizaciones y ser parte del equipo es algo que se va involucrando día a día dentro de las organizaciones, con el propósito de proporcionar a sus trabajadores la oportunidad de asumir funciones muy diversas en su actividad cotidiana, aumentando así sus posibilidades de hacer realidad distintas facetas de su personalidad, en ese propio proceso de interacción con el mundo circundante.

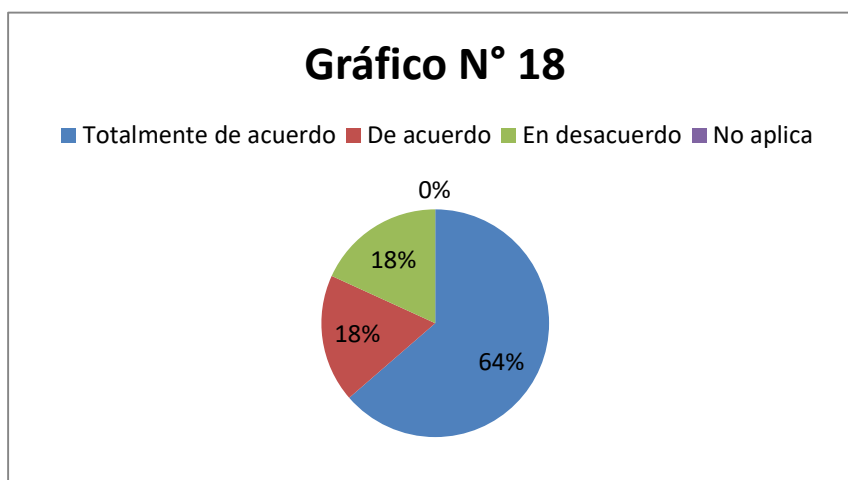
18.- ¿Puedo confiar en mis compañeros de trabajo?

Tabla 18: Confía en sus compañeros de trabajo

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	7	64%
De acuerdo	2	18%
En desacuerdo	2	18%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 18: Confía en sus compañeros de trabajo



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 64% de la población objeto de estudio está totalmente de acuerdo en que pueden confiar en sus compañeros de trabajo, 18% está de acuerdo el 18% está en desacuerdo.

INTERPRETACIÓN.

La confianza entre los colaboradores es primordial y proporciona seguridad, optimismo, bienestar, alegría. La confianza hace fuertes a las organizaciones y optimiza la estabilidad de sus colaboradores.

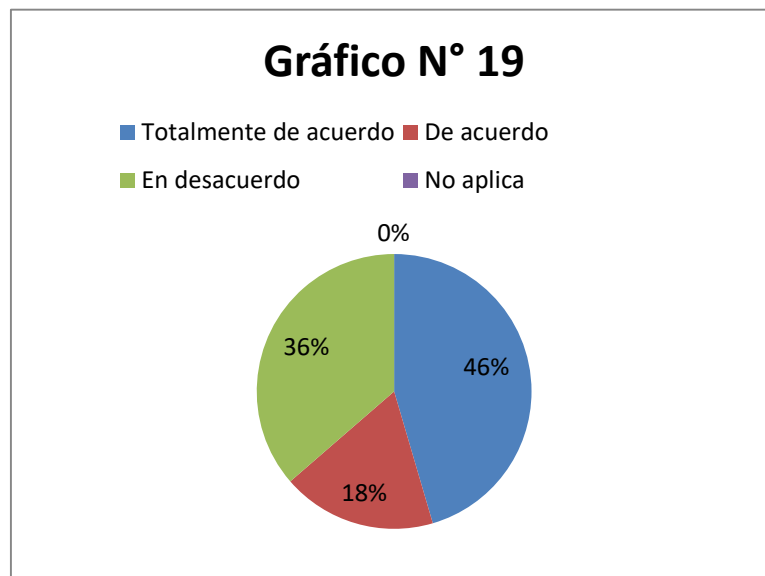
19.- ¿En el trabajo tengo un buen amigo con quien hablar?

Tabla 19: En el trabajo tengo un buen amigo con quien hablar

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	5	46%
De acuerdo	2	18%
En desacuerdo	4	36%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 19: En el trabajo tengo un amigo con quien hablar.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 46% de la población objeto de estudio están totalmente de acuerdo en que en el trabajo tienen un buen amigo con quien hablar, 18% está de acuerdo y el 36% en desacuerdo.

INTERPRETACIÓN.-

El compañerismo entre colaboradores de una empresa es vital dentro de las organizaciones ya que la interacción humana promueve la confianza, e incentiva a que su trabajo existe un buen ambiente laboral.

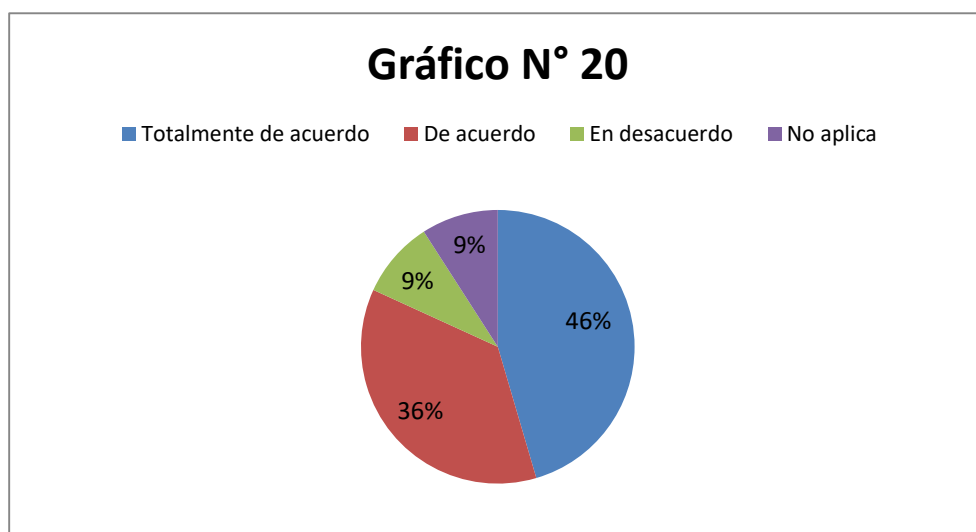
20.- ¿Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarle a tomar decisiones?

Tabla 20:Mi superior pide opiniones para ayudarle a tomar decisiones.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	5	46%
De acuerdo	4	36%
En desacuerdo	1	9%
No aplica	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 20:Mi superior pide opiniones para ayudarle a tomar decisiones.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 46% de la población objeto de estudio está totalmente de acuerdo en que su superior inmediato pida opiniones para ayudarle a tomar decisiones, 36% está de acuerdo mientras que el 9% está en desacuerdo y el 9% no aplica.

INTERPRETACIÓN.

Mantener un clima de comunicación constante es fundamental para que todo funcione como debe de funcionar. La comunicación interna depende directamente del jefe y debe planificarse en función de los objetivos que quiera alcanzar, partiendo del principio de que el empleado es el primer público de la empresa. Todo lo que consigamos “hacia adentro” en cuanto a cultura corporativa, será lo que se transmita “hacia afuera”, hacia

nuestros clientes externos; por lo que la comunicación interna debe ser bidireccional y constante. Es decir, toda opinión dada por los empleados debe ser tomada en cuenta con su respectiva importancia.

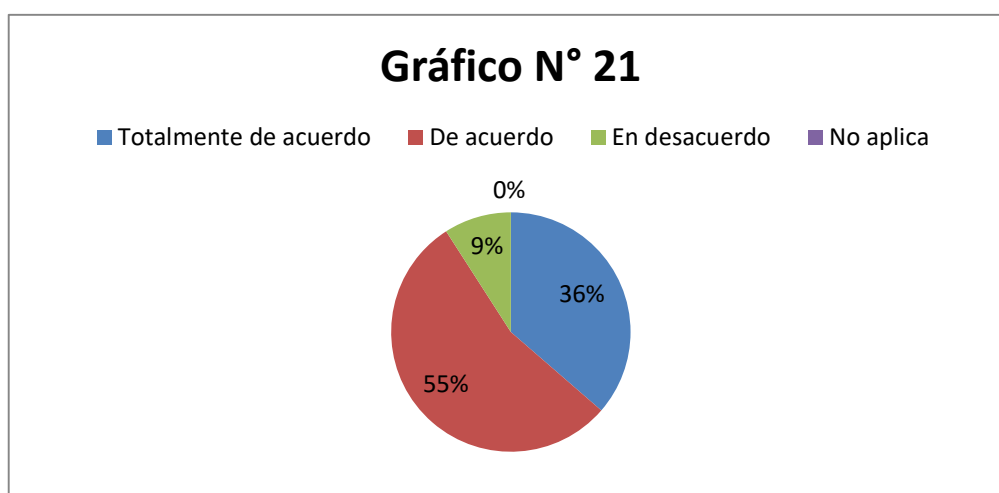
21.- ¿Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal?

Tabla 21: Mi superior escucha lo que dice su personal.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	4	36%
De acuerdo	6	55%
En desacuerdo	1	9%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 21: Mi superior escucha lo que dice su personal



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 55% de la población objeto de estudio están de acuerdo en que su superior inmediato escucha lo que dice su personal, 36% está totalmente de acuerdo y el 9% está en desacuerdo.

INTERPRETACIÓN.

Los canales de comunicación deben ser abiertos para informar, promover, estimular y dar a conocer toda clase de contenidos, relativos a sus planes, objetivos y acciones a realizar a su personal. También debe utilizar esos canales de comunicación para conocer, informarse, pulsar las opiniones y sugerencias de sus empleados. El personal, tiene mucho

que recibir en cuanto a información y datos, pero también tiene mucho que aportar en opiniones y sugerencias de todo tipo.

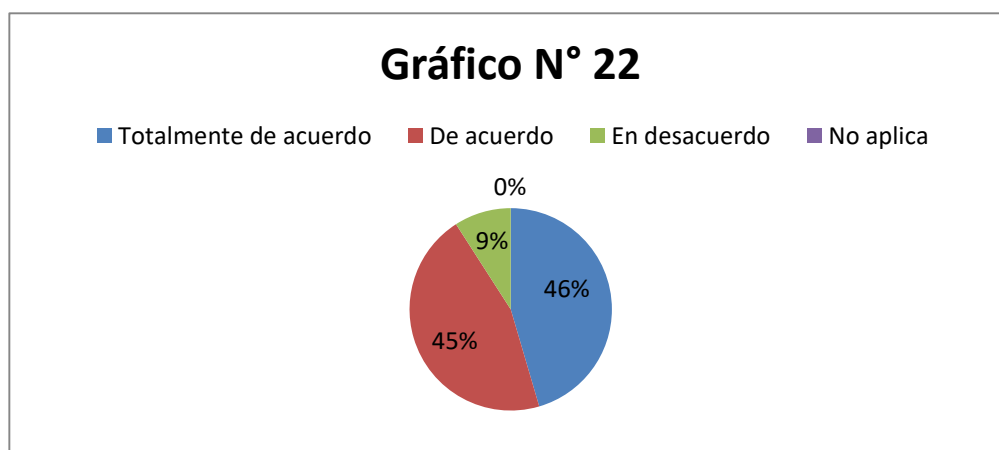
22.- ¿Mi superior inmediato trata bien y con amabilidad?

Tabla 22: Mi superior trata bien y con amabilidad.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	5	46%
De acuerdo	5	45%
En desacuerdo	1	9%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 22: Mi superior trata bien y con amabilidad.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 46% de la población objeto de estudio están totalmente de acuerdo en que su superior inmediato les trata bien y con amabilidad, 45% está de acuerdo mientras que el 9% está en desacuerdo.

INTERPRETACIÓN.

No solamente para la convivencia pacífica y amable en el hogar es necesario el buen trato, lo es también para toda relación humana más en el trabajo. El componente emocional inicia con la recepción de muestras de respeto y confianzas.

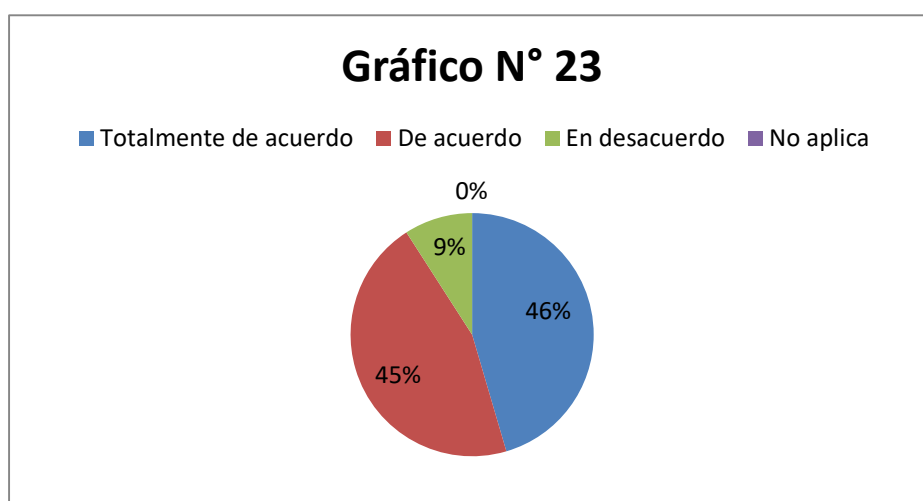
23.- ¿Mi superior inmediato posee una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo?

Tabla 23: Mi superior posee una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	5	46%
De acuerdo	5	45%
En desacuerdo	1	9%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 23: Mi superior posee una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 46% de la población objeto de estudio están totalmente de acuerdo en que el superior inmediato posee una clara visión de la dirección del grupo de trabajo, 45% está de acuerdo mientras que el 9% está en desacuerdo.

INTERPRETACIÓN.

Es fundamental que el personal identifique la filosofía organizacional y las estrategias que la empresa desea implementar, la identificación, las actitudes y comportamientos asumidos por los empleados facilitaran el logro de objetivos, además, los esfuerzos por implementar cambios en los sistemas y procesos de trabajo se verán disminuidos.

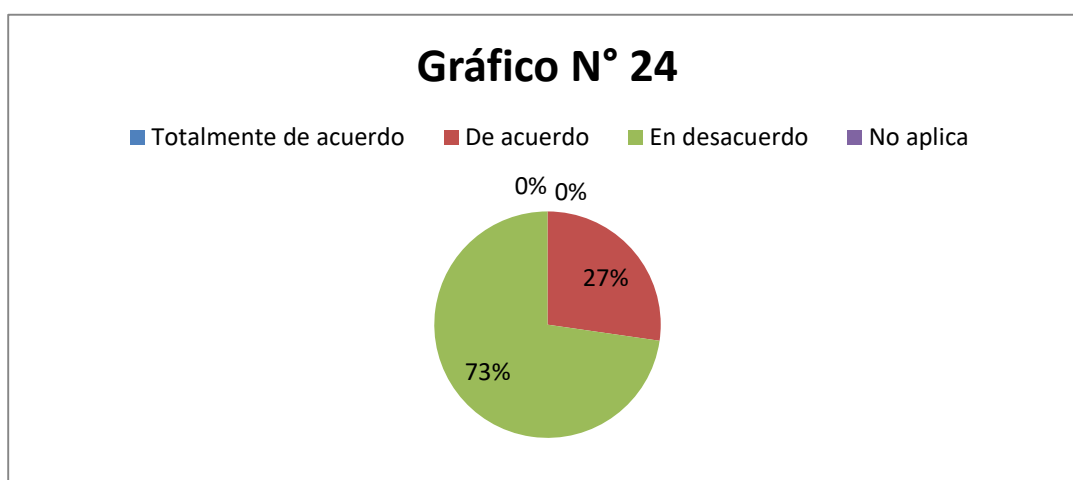
24.- ¿Cuento con una descripción de mi cargo por escrito y actualizada?

Tabla 24: Cuenta con una descripción de su cargo por escrito y actualizada.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	27%
En desacuerdo	8	73%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 24: Cuenta con una descripción de su cargo por escrito y actualizada.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 73% de la población objeto de estudio está en desacuerdo que cuentan con una descripción de su cargo por escrito y actualizada, 27% está de acuerdo.

INTERPRETACIÓN.

Los trabajadores enfrentan desorientación, pues no conocen, cuales son exactamente sus tareas y funciones dentro de su área laboral, el desconocimiento de las descripciones de los cargos de trabajo es la razón de que a cada trabajador se le contrata para ejercer una actividad específica y terminan realizando actividades para las que no fue contratado. Es por ello que las empresas deben capacitar y especificar las funciones y con eso garantiza que el trabajador se vuelva especialista en el área.

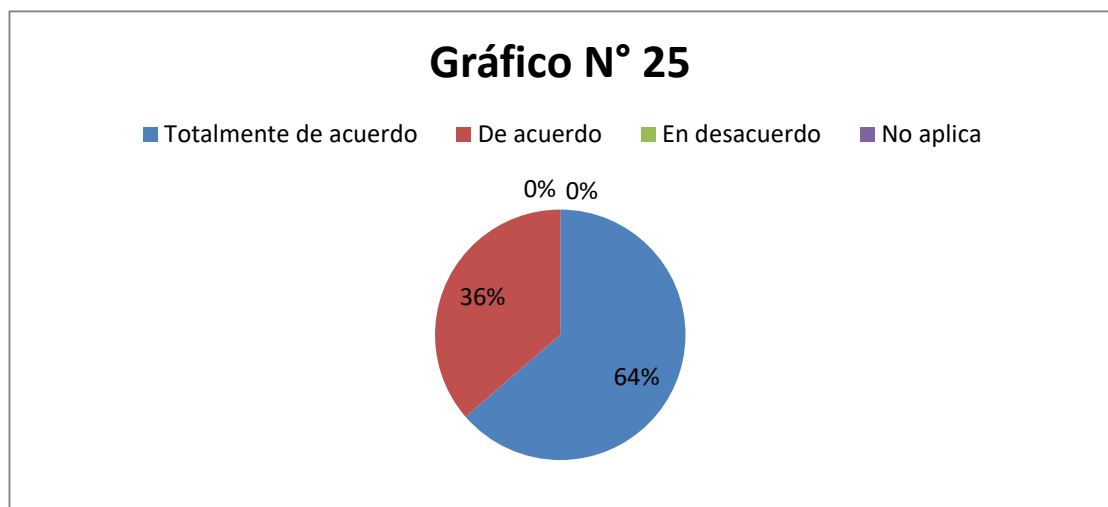
25.- ¿Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la empresa?

Tabla 25: Está establecido los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la empresa.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	7	64%
De acuerdo	4	36%
En desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 25: Está establecido los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la empresa.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 64% de la población objeto de estudio están totalmente de acuerdo en que están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la empresa, 36% está de acuerdo.

INTERPRETACIÓN.

La comunicación entre las diferentes áreas es importante pues en ella se establecen los niveles jerárquicos, es decir se establecen órdenes, mandatos y aceptación de políticas entre directivos y trabajadores. La efectividad y buen rendimiento de una empresa depende plenamente de una buena comunicación organizacional.

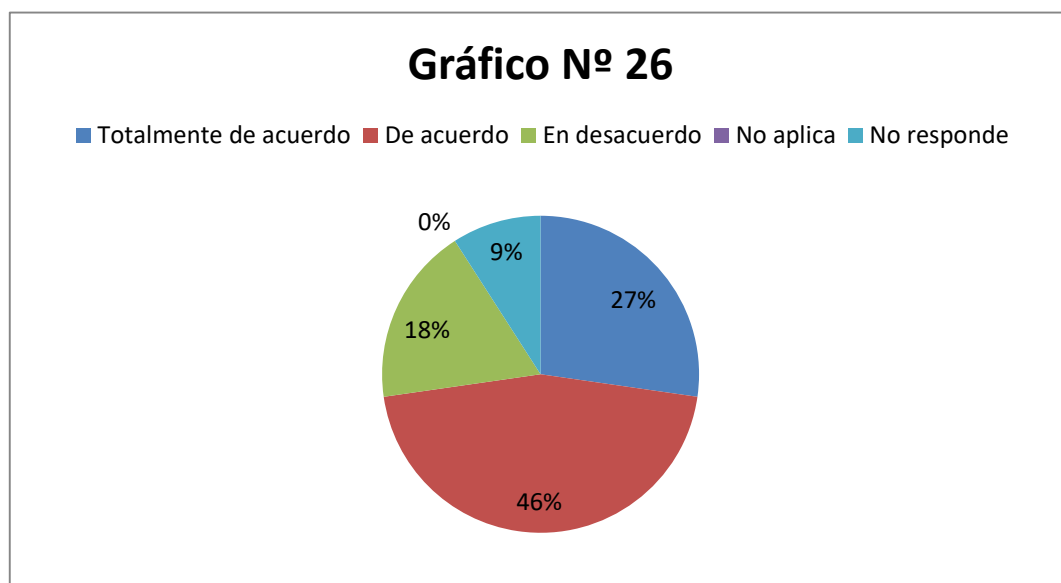
26.- ¿Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo?

Tabla 26: Tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	3	27%
De acuerdo	5	46%
En desacuerdo	2	18%
No aplica	0	0%
No responde	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 26: Tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 46% de la población objeto de estudio están de acuerdo en que tienen mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo, 27% está totalmente de acuerdo, el 18% está en desacuerdo, y el 9% no responde.

INTERPRETACIÓN.

La carga laboral juega un papel importante ya que la realización de las actividades laborales debe cumplir dentro de las organizaciones, la acumulación de trabajo y la falta de tiempo para realizarle se ve reflejado el rendimiento, la capacidad física y mental en la jornada laboral, provocando en ocasiones estrés, frustración personal y laboral.

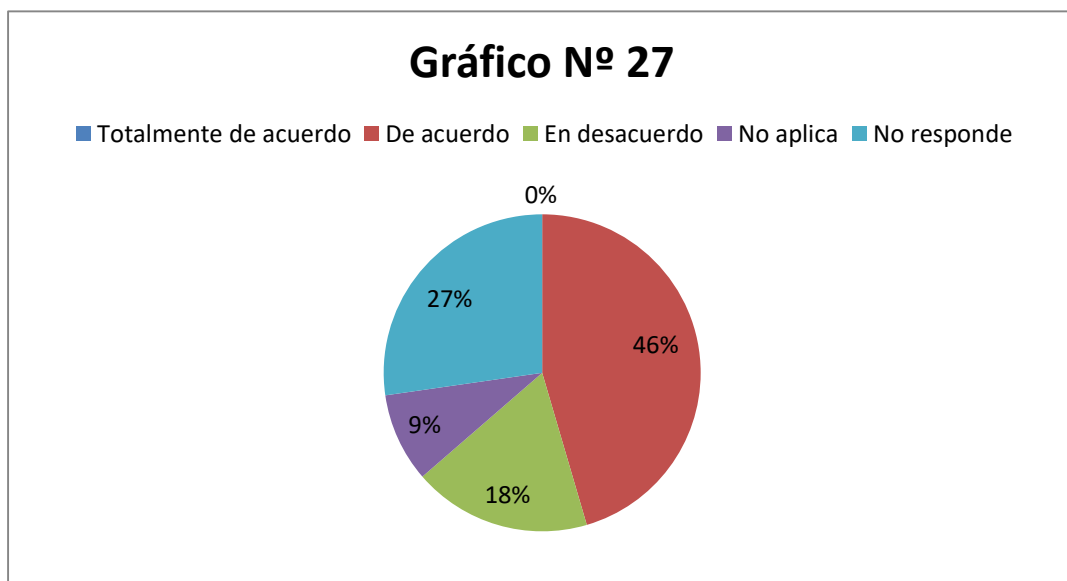
27.- ¿Me siento como si nunca tuviese un día libre?

Tabla 27: Se siente como si nunca tuviese un día libre.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	5	46%
En desacuerdo	2	18%
No aplica	1	9%
No responde	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 27: Se siente como si nunca tuviese un día libre.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 46% de la población objeto de estudio está de acuerdo en que se sienten como si nunca tuviese un día libre, 27% no responde, y el 18% está en desacuerdo y el 9% no aplica.

INTERPRETACIÓN.

El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

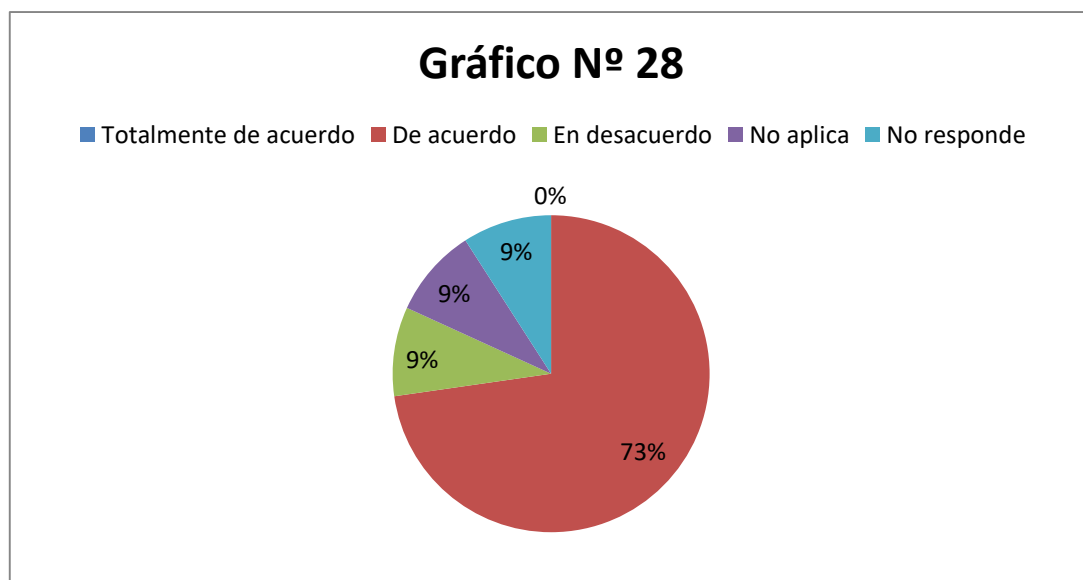
28.- ¿Muchos de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo?

Tabla 28: Los trabajadores en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	8	73%
En desacuerdo	1	9%
No aplica	1	9%
No responde	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 28: Los trabajadores en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 73% de la población objeto de estudio está de acuerdo en que muchos de los trabajadores de la empresa de su nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo, 9% está en desacuerdo y el 9% no aplica, mientras que el 9% no responde.

INTERPRETACIÓN.

El estrés laboral al que están sometidos los trabajadores en su lugar de trabajo puede fácilmente incomodar su vida personal, el estrés afecta no solo las relaciones personales sino el rendimiento laboral.

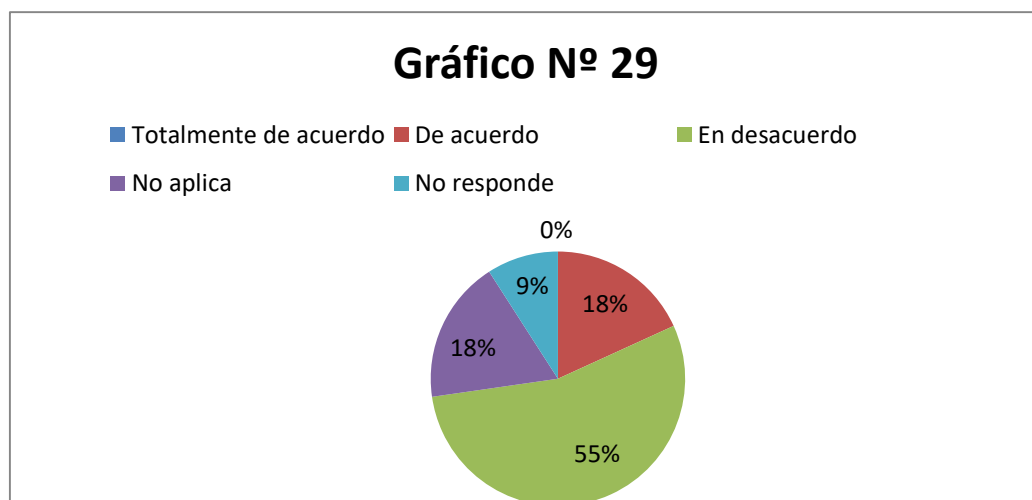
29.- ¿Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo?

Tabla 29: Para desempeñar mis funciones tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	18%
En desacuerdo	6	55%
No aplica	2	18%
No responde	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 29: Para desempeñar mis funciones tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 55% de la población objeto de estudio está en desacuerdo en qué para desempeñar las funciones de su puesto tengan que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo, 18% está de acuerdo y el 18% no aplica, mientras que el 9% no responde.

INTERPRETACIÓN.

Los colaboradores consideran que al realizar su trabajo, éste se ve afectado por el sobreesfuerzo que hacen para realizarlo a pesar de que tienen la capacidad de enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas, para aceptar los cambios de forma positiva y constructiva; pero lo que se descuida es su eficiencia laboral.

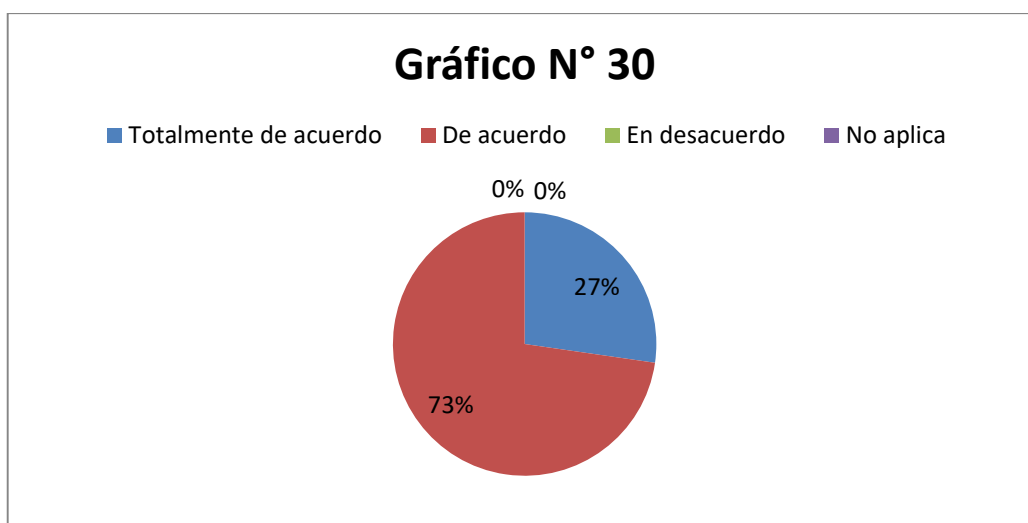
30.- ¿Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito?

Tabla 30: El jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	3	27%
De acuerdo	8	73%
En desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 30: El jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 73% de la población objeto de estudio está de acuerdo en que su jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicitan, 27% totalmente de acuerdo.

INTERPRETACIÓN.

Los jefes de la empresa son flexibles, al momento de organizar tareas y equipo de trabajo que tiene bajo su responsabilidad, les brinda las pautas y lineamientos sobre cómo deben realizar su trabajo, bajo qué parámetros, y que dichas pautas sean comprendidas y acatadas por el personal.

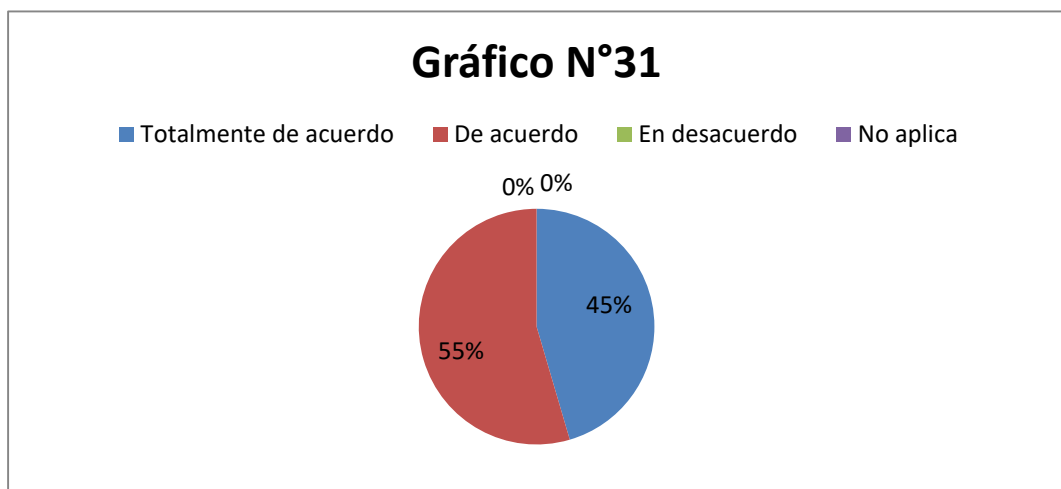
31.- ¿Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito?

Tabla 31: Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	5	45%
De acuerdo	6	55%
En desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 31: Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 55% de la población objeto de estudio está de acuerdo en que pueden contar con la ayuda de su jefe cuando la necesitan, 45% totalmente de acuerdo.

INTERPRETACIÓN.

El apoyo de los jefes permite que sus empleados sientan que son apreciados, que tengan una actitud positiva y una alta autoestima, aumenta la confianza en sí mismos y la habilidad por contribuir y colaborar, esta relación de apoyo mutua conlleva a que los trabajadores se conviertan en mejores trabajadores.

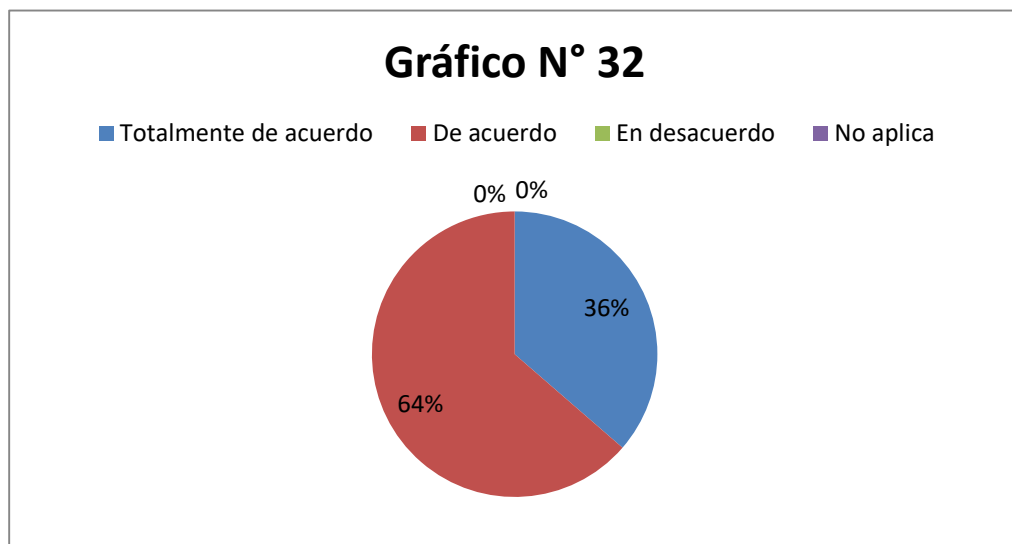
32.- ¿A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente?

Tabla 32: A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	4	36%
De acuerdo	7	64%
En desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 32: A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 64% de la población objeto de estudio está de acuerdo en que a su jefe le interesa que se desarrollen profesionalmente, 36% está totalmente de acuerdo.

INTERPRETACIÓN.

La flexibilidad de los jefes para que sus trabajadores puedan desarrollar capacidades distintas y se profesionalicen es apreciada por la empresa ya que la mano de obra sería calificada y apreciada.

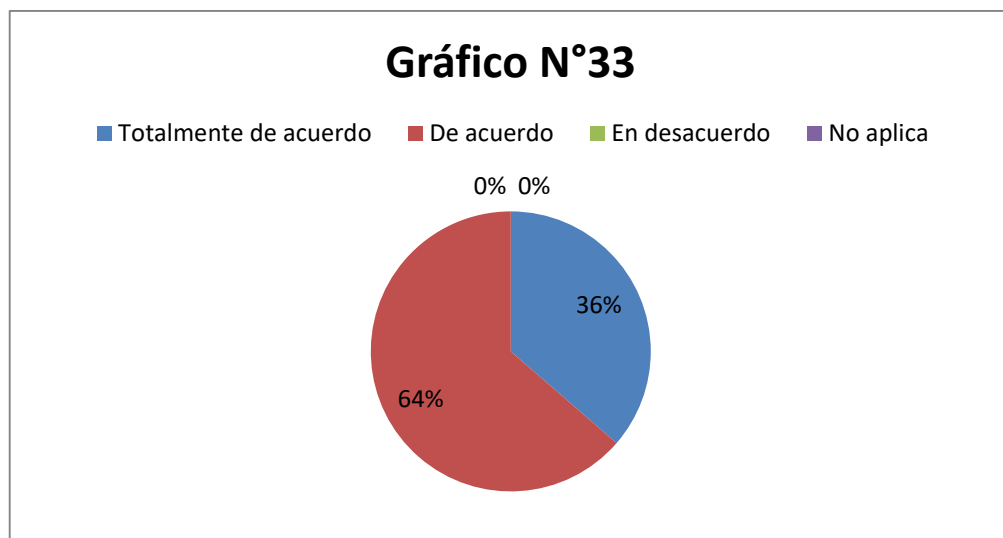
33.- ¿Mi jefe me respalda 100%?

Tabla 33:Mi jefe me respalda 100%.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	4	36%
De acuerdo	7	64%
En desacuerdo	0	0%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 33:Mi jefe me respalda 100%.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 64% de la población objeto de estudio está de acuerdo en que su jefe le respalda 100%, y el 36% está totalmente de acuerdo.

INTERPRETACIÓN.

Los jefes inmediatos tiene la responsabilidad de atender esta importante expectativa humana, el valorar y reconocer los buenos desempeños y los aportes de sus colaboradores en la empresa hacen que se sienta respaldados ente la toma de decisiones, así mismo con la responsabilidad que conlleva.

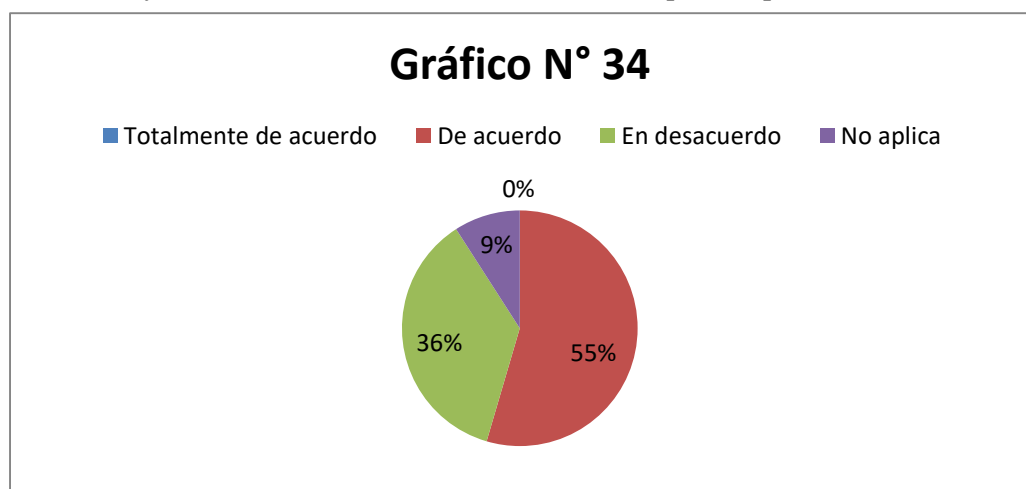
34.- ¿Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma empresa al posible candidato?

Tabla 34: Cuando hay una vacante se busca dentro de la misma empresa al posible candidato.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	6	55%
En desacuerdo	4	36%
No aplica	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 34: Cuando hay una vacante se busca dentro de la misma empresa al posible candidato.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 55% de la población objeto de estudio están de acuerdo en que cuando haya una vacante primero se busque dentro de la misma empresa al posible candidato, 36% está en desacuerdo y el 9% no aplica

INTERPRETACIÓN.

Desde la perspectiva del trabajador la empresa debería otorgar la posibilidad de ascenso ante una vacante, esto permitirá que los trabajadores no prioricen ganarse la simpatía de sus jefes inmediatos, más bien se considera que la empresa debe brindar una carrera laboral de ascenso, es decir, los ascensos deberían ser asignados a sus trabajadores por mérito, quien se beneficiarán son los trabajadores.

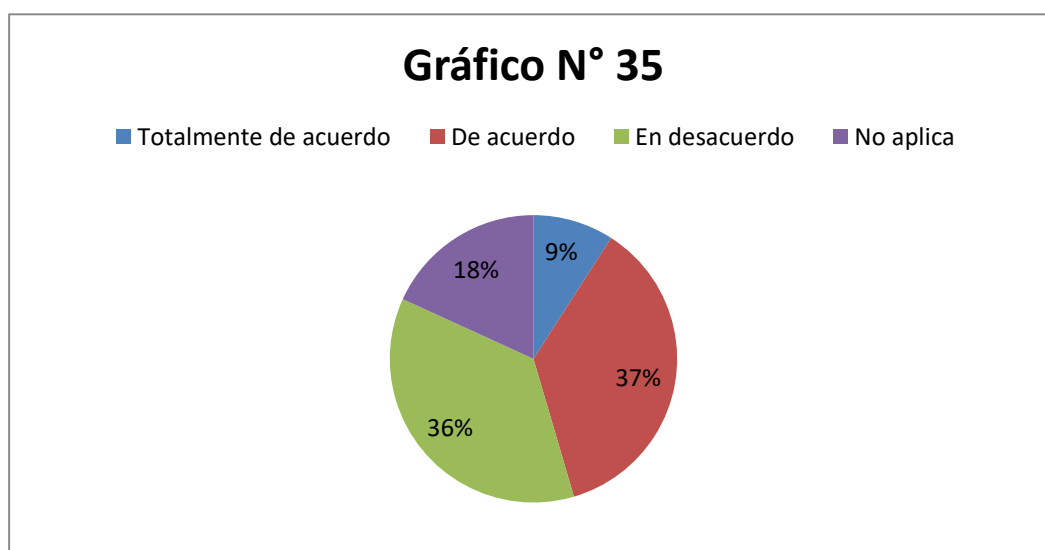
35.-¿Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo?

Tabla 35: Cuenta con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	1	9%
De acuerdo	4	36%
En desacuerdo	4	36%
No aplica	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 35: Cuenta con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 37% de la población objeto de estudio está de acuerdo en que cuentan con una felicitación cuando realizan bien su trabajo, 36% está en desacuerdo y el 18% no aplica, mientras que el 9% está totalmente de acuerdo.

INTERPRETACIÓN.

El felicitar al personal e identificar sus logros personales y profesionales, proporciona un bienestar y satisfacción de un trabajo bien hecho, la relación entre el jefe inmediato-empresa y empleado se funciona, por lo que reconocerle otros tipos de méritos va despertando en el trabajador lealtad e interés por permanecer en su trabajo.

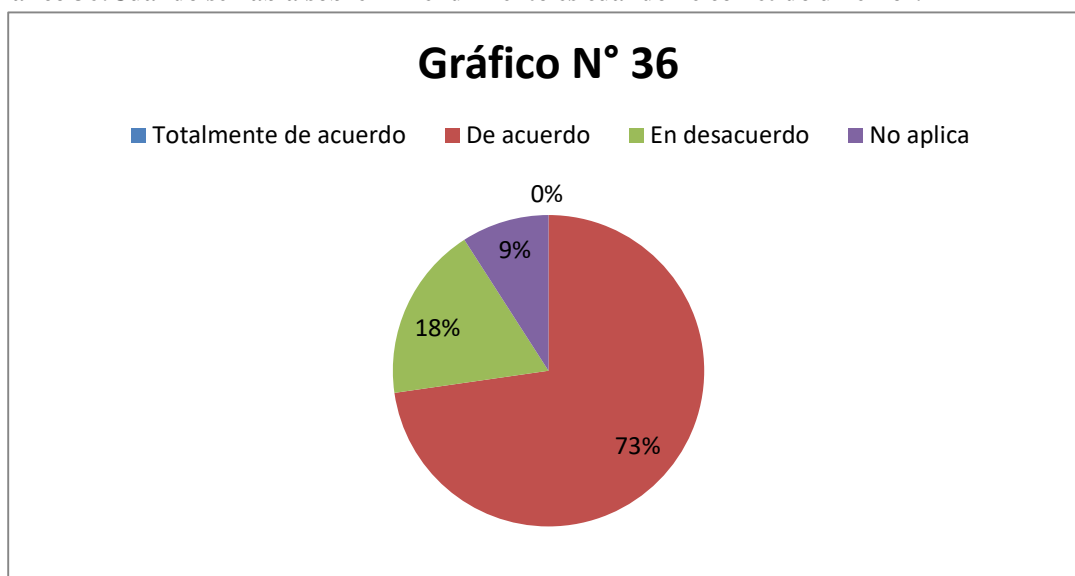
36.-¿ La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error?

Tabla 36: Cuando se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	8	73%
En desacuerdo	2	18%
No aplica	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 36: Cuando se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 73% de la población objeto de estudio está de acuerdo en que la única vez que se habla sobre su rendimiento es cuando han cometido un error, 18% está en desacuerdo y el 9% no aplica.

INTERPRETACIÓN.

Los empleados se sienten defraudados por que no existe valoración de parte de sus jefes inmediatos por las actividades bien hechas, no reconocen sus esfuerzos y no son recompensados, ni valorados ni escuchados, esto se debe por la falta de liderazgo de los mismos, cayendo en un factor desmotivante para los empleados.

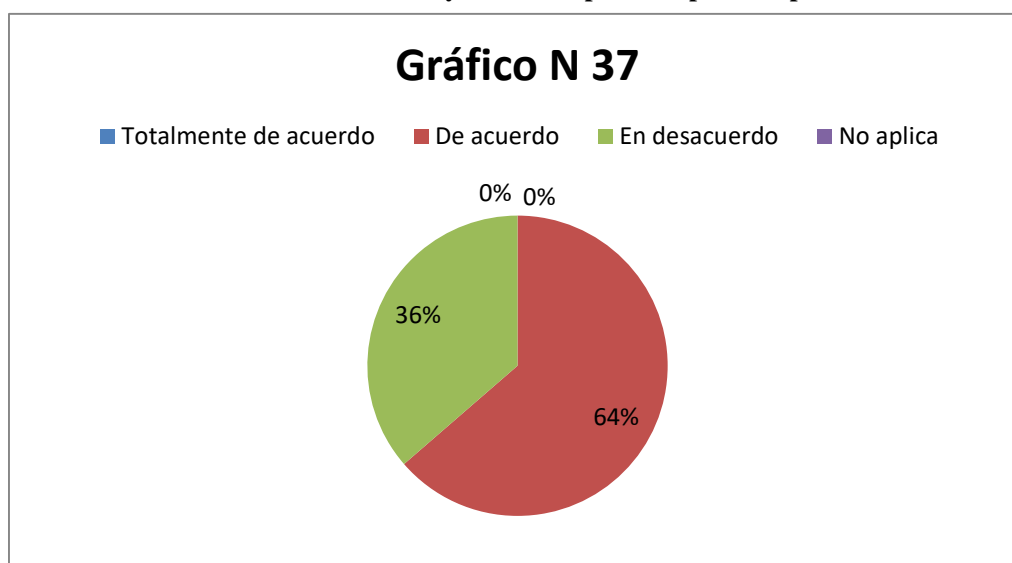
37.- ¿Dentro de la dirección se reconoce la trayectoria del personal para ser promovido?

Tabla 37: Se reconoce la trayectoria del personal para ser promovido.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	7	64%
En desacuerdo	4	36%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 37: Se reconoce la trayectoria del personal para ser promovido.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 64% de la población objeto de estudio está de acuerdo en que dentro de la dirección se reconoce la trayectoria del personal para ser promovido, 36% está en desacuerdo.

INTERPRETACIÓN.

Dentro de una empresa se debería promover al personal tomando en cuenta la participación activa, años de servicio, la profesionalización entre otras, la empresa debe realizar ascensos a sus colaboradores a fin de que se sienta que la empresa les ofrece respaldo por un trabajo bien hecho.

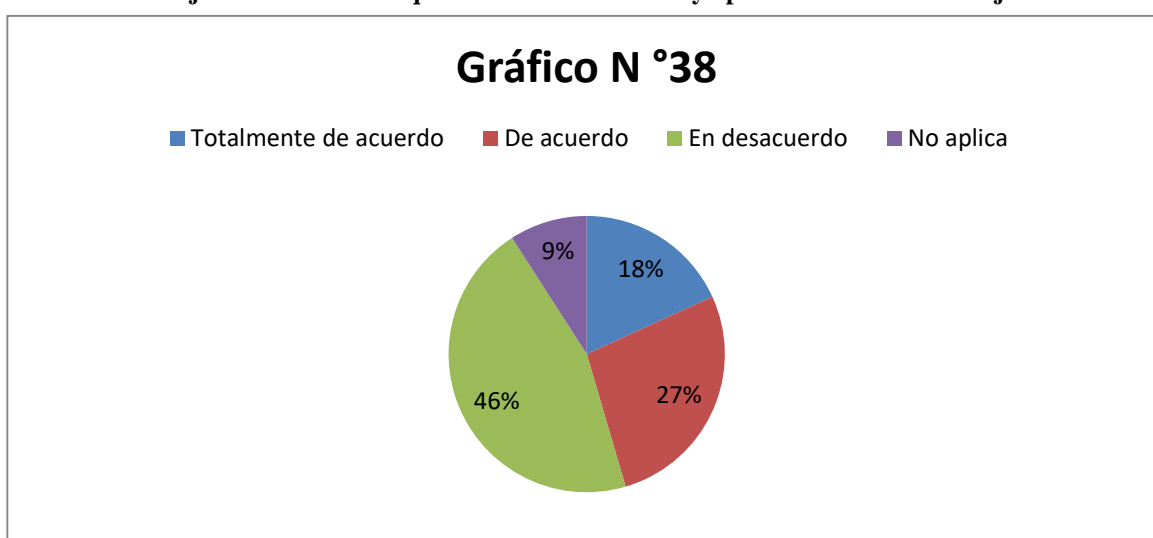
38.- ¿Mi jefe me hace saber que valora mis esfuerzos y aportaciones en mi trabajo, aun cuando por causas ajenas no se alcance el objetivo deseado?

Tabla 38: Mi jefe me hace saber que valora mis esfuerzos y aportaciones en mi trabajo

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	2	18%
De acuerdo	3	27%
En desacuerdo	5	46%
No aplica	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 38: Mi jefe me hace saber que valora mis esfuerzos y aportaciones en mi trabajo



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 46% de la población objeto de estudio está en desacuerdo en que su jefe les hace saber que valora sus esfuerzos y aportaciones en su trabajo, aun cuando por causas ajenas no se alcance el objetivo deseado, 27% está de acuerdo mientras que el 18% está totalmente de acuerdo y el 9% no aplica.

INTERPRETACIÓN.

La idea de percibir que los jefes o compañeros reconocen el esfuerzo es muy importante para los empleados, el reconocimiento va ligado a la complicitad, el jefe que entabla esa relación con su personal tiene la ventaja de ser escuchado, las metas se cumplen con mayor facilidad y se desarrolla una mejor relación.

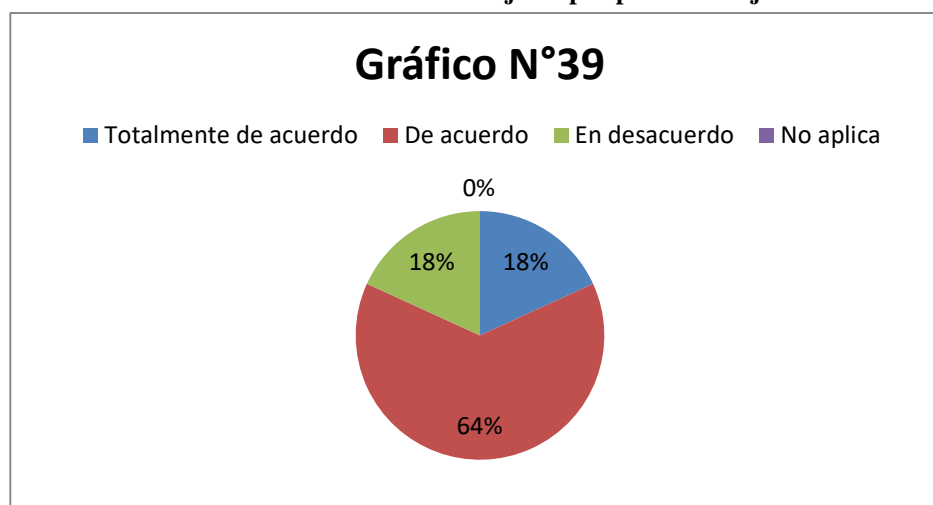
39.-¿Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe?

Tabla 39: Cuento con un trato justo por parte de mi jefe.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	2	18%
De acuerdo	7	64%
En desacuerdo	2	18%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 39: Cuento con un trato justo por parte de mi jefe.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 64% de la población objeto de estudio está de acuerdo en que deban contar con un trato justo por parte de su jefe, 18% está totalmente de acuerdo y el 18% está en desacuerdo.

INTERPRETACIÓN.

Las empresas deben contar con personal capacitado para liderar grupos de trabajo demostrando una amplia capacidad para organizar a su equipo de trabajo, brindar de forma clara y convincente las pautas para que el personal a su cargo comprenda bajo qué parámetros se debe realizar el trabajo, ello permite que sus subordinados puedan acatar dichas pautas.

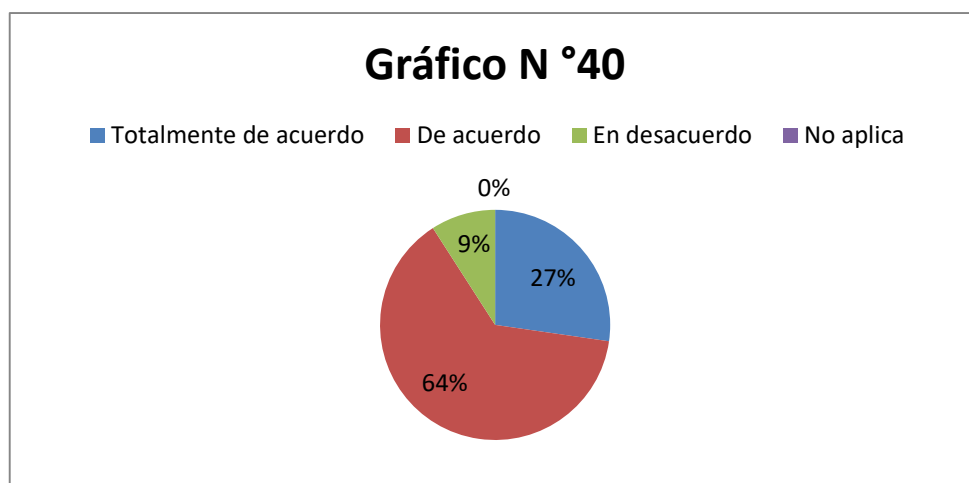
40.-¿ Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables?

Tabla 40: Los objetivos que fija mi jefe en mi trabajo son razonables

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	3	27%
De acuerdo	7	64%
En desacuerdo	1	9%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 40:Objetivos que fija mi jefe en mi trabajo



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 64% de la población objeto de estudio están de acuerdo en los objetivos que fija su jefe para su trabajo son razonables, 27% está totalmente de acuerdo y el 9% en desacuerdo.

INTERPRETACIÓN.

El jefe inmediato fija objetivos que están acordes a las necesidades y exigencias para cada puesto de trabajo, estos deben ser flexibles, a fin de ser realizables. Las labores que se realizan a diario deben ser planificado y organizadas a fin de ser logradas; sin embargo, en ocasiones no logra influir sobre trabajadores que se encuentran en un nivel funcional distinto al suyo.

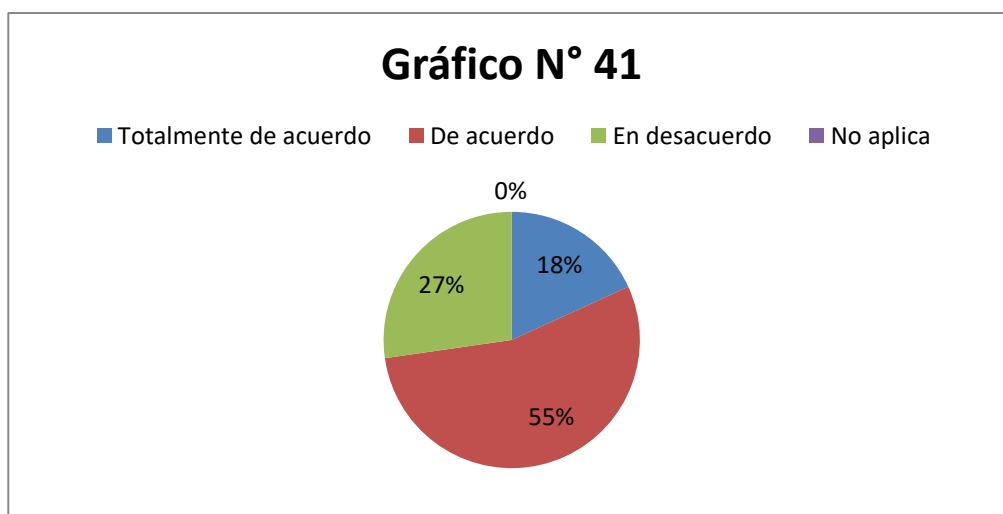
41.- ¿Mi jefe no tiene favoritos?

Tabla 41: Mi jefe no tiene favoritos

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	2	18%
De acuerdo	6	55%
En desacuerdo	3	27%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 41: Mi jefe no tiene favoritos



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 55% de la población objeto de estudio está de acuerdo en que su jefe no tiene favoritos, 27% está en desacuerdo y el 18% está totalmente de acuerdo.

INTERPRETACIÓN.

Para aprovechar al máximo el potencial de los trabajadores de la empresa es necesario que se fomenten aspectos como una relación favorable entre compañeros, mas no los favoritismos por ciertas personas, formando así un equipo sólido de trabajo.

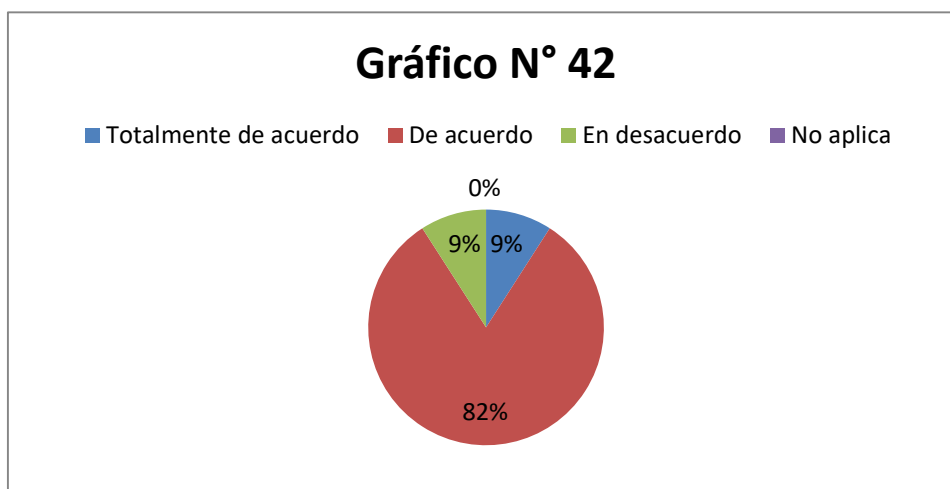
42.- ¿Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece?

Tabla 42:Mi jefe despide a alguien porque esa persona se lo merece.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	1	9%
De acuerdo	9	82%
En desacuerdo	1	9%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 42:Mi jefe despide a alguien porque esa persona se lo merece.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 82% de la población objeto de estudio está de acuerdo en que si su jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece, 9% está totalmente de acuerdo y el 9% en desacuerdo.

INTERPRETACIÓN.

El despido de la fuerza de trabajo dentro de las organizaciones se debe en ocasiones por decisiones De acuerdo al desempeño alcanzado a los estándares de calidad requeridos, o por falta de rendimiento laboral lo que ha conllevado a que las organizaciones a ser muy cuidadoso al momento de seleccionar el personal.

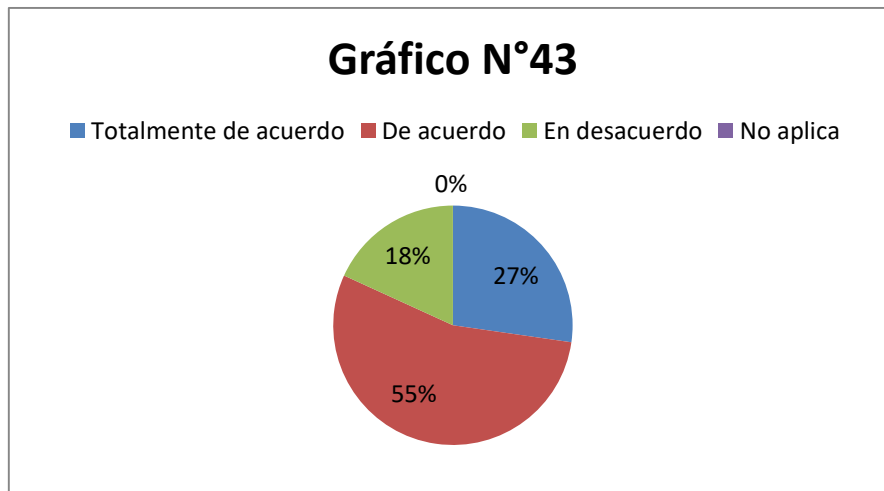
43.-¿Mi jefe “valora” nuevas formas de hacer las cosas?

Tabla 43: Mi jefe valora las formas de hacer las cosas.

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	3	27%
De acuerdo	6	55%
En desacuerdo	2	18%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 43: Mi jefe valora las formas de hacer las cosas.



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 55% de la población objeto de estudio está de acuerdo en que su jefe “valora” nuevas formas de hacer las cosas, 27% está totalmente de acuerdo y el 18% en desacuerdo.

INTERPRETACIÓN.

En las empresas se valora la habilidad que deben poseer los trabajadores para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones. Cada uno de los trabajadores debe ser capaz de innovar en el diseño de cada una de las obras.

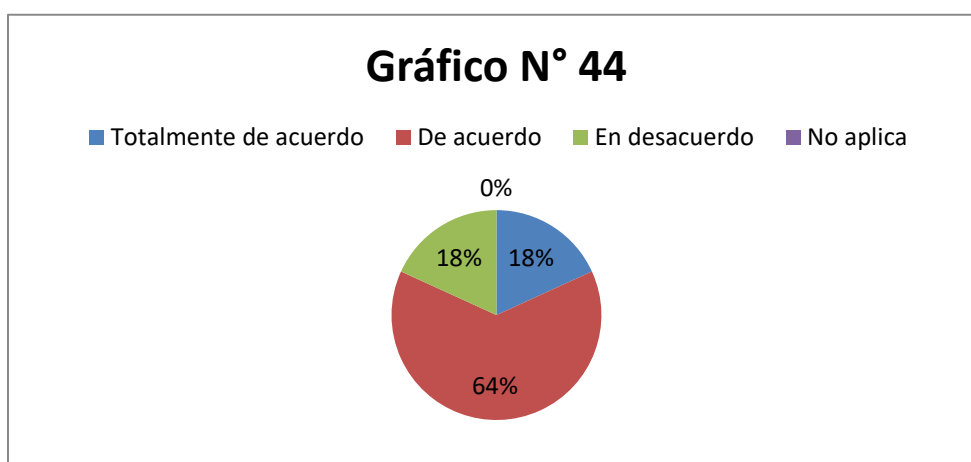
44.- ¿Nuestro ambiente laboral apoya la innovación?

Tabla 44: El ambiente laboral apoya la innovación

VARIABLE	FR	FA
Totalmente de acuerdo	2	18%
De acuerdo	7	64%
En desacuerdo	2	18%
No aplica	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

Gráfico 44: El ambiente laboral apoya la innovación



Fuente: Aplicación de cuestionario del Clima Organizacional
Elaborado por: Evelyn Calderón

ANÁLISIS.

El 64% de la población objeto de estudio está de acuerdo en que su ambiente laboral apoya la innovación, 18% está totalmente de acuerdo y el 18% está en desacuerdo.

INTERPRETACIÓN.

El ambiente laboral se asocia al conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con la cual los empleados valoran su trabajo. Así, si una empresa posee un clima laboral favorable, esto repercutirá en una mayor calidad de vida de sus trabajadores.

3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

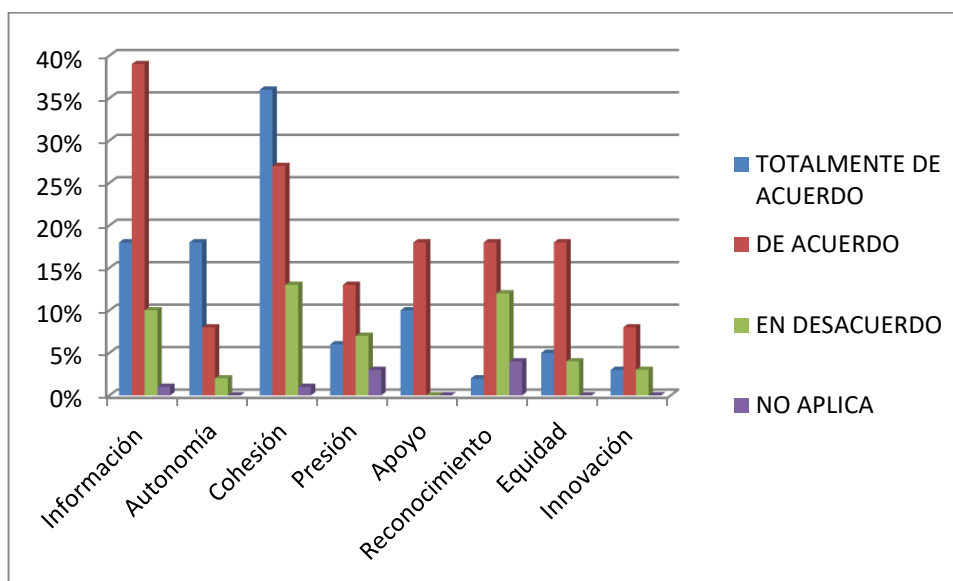
Ho: Mediante el mejoramiento del Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño, Productividad y Satisfacción de los Públicos Objetivos Internos de la Empresa ORGATEC en el período 2013, se obtendrá un mayor compromiso de los empleados para aportar en la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes.

CUADRO DE UNIDAD DE ESTUDIO

UNIDAD DE ESTUDIO		ALTERNATIVAS								total
		Totalmente de acuerdo		De acuerdo		En desacuerdo		No aplica		
		Fo	Fe	Fo	Fe	Fo	Fe	Fo	Fe	
1	Información	29	18%	61	39%	16	10%	2	1%	108
2	Autonomía	29	18%	12	8%	3	2%	0	0%	44
3	Cohesión	57	36%	42	27%	21	13%	1	1%	121
4	Presión	10	6%	20	13%	11	7%	4	3%	45
5	Apoyo	16	10%	28	18%	0	0%	0	0%	44
6	Reconocimiento	3	2%	28	18%	19	12%	7	4%	57
7	Equidad	8	5%	29	18%	7	4%	0	0%	44
8	Innovación	5	3%	13	8%	4	3%	0	0%	22
total		157		233		81		14		485
Promedio		32,371134		48,0412371		16,7010309		2,88659794		100%

FUENTE: Síntesis de resultados de la ficha de observación

ELABORADO: Evelyn Calderón



FUENTE: Síntesis de resultados de la ficha de observación

ELABORADO: Evelyn Calderón

VERIFICACIÓN

Considerando que la información, cohesión, la autonomía, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación sumado los resultados de cada uno de los indicadores dando el resultado global siguiente:

El indicador información general de la empresa representa el 48%, es decir; los colaboradores están De acuerdo en que la empresa debe ofrecer a sus trabajadores la información necesaria para realizar su trabajo y que la relación entre compañeros debe ser sólida lo que representa, el 32% en total acuerdo que el compañerismo es esencial y forma parte del convivir diario en el lugar de trabajo.

El 16% está en desacuerdo y tan solo el 2,8% no aplican, estos indicadores han permitido elaborar propuesta, a través de la ficha de observación se obtuvieron datos preliminares el mismo que ayudará a fortalecer el clima laboral mediante una guía de estrategias para mantener un ambiente agradable, donde los empleados se sientan a gusto y mejorar su estatus laboral.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TEMA

Proponer un plan mejoras del clima laboral para la empresa ORGATEC, a través de la aplicación estrategias.

4.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

4.2.1 Objetivo general

Identificar las estrategias que sirvan para optimizar el Clima Laboral de la empresa, con miras a desarrollar aspectos positivos que mejoren la rentabilidad del trabajo.

4.2.2 Objetivos específicos

- ✓ Proveer estrategias de incentivos que sirvan para mejorar el clima laboral.
- ✓ Incentivar el desempeño laboral del empleado, a través del reconocimiento de logros; de manera que el éxito obtenido sea el resultado del trabajo individual y en equipo.
- ✓ Fortalecer el clima laboral mediante una guía de estrategias para mantener un ambiente agradable, donde los empleados se sientan a gusto y mejorar su estatus laboral.

4.3 FUNDAMENTACIÓN

El objetivo de este estudio está basado y enfocado en las personas, tendrá un análisis de clima laboral, donde las estrategias se centran en motivación, comunicación, liderazgo y satisfacción.

El clima laboral está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones; a la vez es un fenómeno interviniente entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales.

Según el enfoque de (Rubio Navarro, 2012), los aspectos a evaluar son:

Liderazgo e inteligencia emocional: que mida la capacidad para relacionarse con sus colaboradores.

Organización: hace referencia a si existe o no un método establecido dentro de la organización y su influencia en la comunicación.

Recompensa: hace inca pie a reconocer cuando el trabajo está bien hecho, en la cual aparece la empatía y el clima laboral.

Remuneraciones: Es fundamental dentro de la organización, contribuye a mejorar la valoración de los resultados de los empleados.

A través del clima organizacional se proporciona una retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir nuevos cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los colaborados de la empresa.

4.4 CONTENIDOS

La presente propuesta está enmarcada desde el ámbito de satisfacción del cliente interno, motivación, liderazgo y comunicación, para ello se plantean las siguientes estrategias.

- Estrategias de reconocimiento laboral
- Estrategias de motivación
- Estrategias de capacitación laboral
- Estrategias de estructura organizacional
- Estrategias de alternativa para evitar el estrés
- Estrategias de trabajo en equipo
- Estrategias de remuneración como estrategia
- Estrategias de liderazgo

4.5 PLAN DE ACCIÓN

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL

RECONOCIMIENTO LABORAL		OBJETIVO: Motivar al trabajador para que sea productivo. ESTRATEGIA: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Incremento salarial. ➤ Reconocimiento interno. RESPONSABLE: Gerente. ALCANCE: Cliente interno. POLÍTICAS.		
ESTRATEGIA	TIEMPO	POLÍTICAS	COSTOS	RECURSOS
Incremento salarial	1 año	Por el incremento del porcentaje de ventas de 1 a 5%		
Reconocimiento interno	1 año	Galardones al mejor empleado. Crear buenas relaciones entre empleado y empleador.		

MOTIVACIÓN		OBJETIVO: Incrementar el empoderamiento empresarial. ESTRATEGIA: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Menor índice de rotación. ➤ Mayor productividad. ➤ Mejor ambiente de trabajo. RESPONSABLE: Gerente. ALCANCE: Cliente interno. POLÍTICAS.		
ESTRATEGIA	TIEMPO	POLÍTICAS	COSTOS	RECURSOS
Menor índice de rotación	1 año	Necesidades humanas. Objetivo organizacional. Expectativas individuales. Equidad entre trabajadores.		
Mayor productividad	6 meses	Reconocer el esfuerzo del trabajador. El trabajador participe en la toma de decisiones. Brindar oportunidad de crecimiento.		
Mejor ambiente de trabajo	6 meses	Comunicación cordial entre empleados. Eliminar factores de desmotivación (conflictos laborales). Taller para incrementar la autoestima.		

CAPACITACIÓN LABORAL			OBJETIVO: Realizar un taller para elevar el nivel de conocimiento del trabajador y aumentar la productividad. ESTRATEGIA: ➤ Taller sobre el programa de formación. RESPONSABLE: Gerente. ALCANCE: Cliente interno. POLÍTICAS.	
ESTRATEGIA	TIEMPO	POLÍTICAS	COSTOS	RECURSOS
Taller sobre el programa de formación	6 meses	Profesionalizar a los trabajadores. Potenciar su capital intelectual, ya que la formación es una inversión no un gasto.		

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			OBJETIVO: Identificar los niveles jerárquicos de la empresa y sus respectivas funciones laborales. ESTRATEGIA: ➤ Espacio físico de trabajo. ➤ Hábitos de organización. RESPONSABLE: Gerente. ALCANCE: Cliente interno. POLÍTICAS.	
ESTRATEGIA	TIEMPO	POLÍTICAS	COSTOS	RECURSOS
Espacio físico de trabajo		Amplitud. Accesibilidad, iluminación, ventilación y disminución del ruido.		
Hábitos de organización	siempre	limpieza, confort. Materiales necesarios.		

ALTERNATIVAS PARA EVITAR EL ESTRÉS			OBJETIVO: Identificar aspectos que afecten negativamente en la creatividad del colaborador. ESTRATEGIA: ➤ Conciliación de trabajo con la vida familiar. ➤ Horario de trabajo flexible. RESPONSABLE: Gerente. ALCANCE: Cliente interno. POLÍTICAS.	
ESTRATEGIA	TIEMPO	POLÍTICAS	COSTOS	RECURSOS
Conciliación de trabajo con la vida familiar	1 año	Proponer actividades que ayuden a los empleados a pasar tiempo con su familia (actividades recreativas). No llevar el trabajo a casa.		
Horario de trabajo flexible		Hacer coincidir el horario de trabajo con el de los colegios. Media jornada de trabajo. Promover el trabajo desde casa.		

TRABAJO EN EQUIPO			OBJETIVO: Promover actividades que ayuden a los empleados a integrarse mutuamente. ESTRATEGIA: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Valores y compromisos éticos. ➤ Integración entre colaboradores. RESPONSABLE: Gerente. ALCANCE: Cliente interno. POLÍTICAS.	
ESTRATEGIA	TIEMPO	POLÍTICAS	COSTOS	RECURSOS
Valores y compromisos éticos	3 meses	Para lograr los objetivos comunes de organización.		
Integración entre colaboradores	6 meses	Proponer actividades que involucre a todo el grupo de colaboradores.		

REMUNERACIÓN COMO ESTRATEGIA			OBJETIVO: Reconocer los esfuerzos realizados por los empleados para aumentar la rentabilidad del negocio. ESTRATEGIA: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reconocimiento de esfuerzos. ➤ Remuneración. RESPONSABLE: Gerente. ALCANCE: Cliente interno. POLÍTICAS.	
ESTRATEGIA	TIEMPO	POLÍTICAS	COSTOS	RECURSOS
Reconocimiento de esfuerzos		Es importante no desaprovechar la oportunidad de reconocer al personal por cada trabajo bien realizado.		
Remuneración	1 año	Es relevante que se brinde al menos un incentivo cada cierto tiempo, para que los trabajadores sientan que su esfuerzo sí es tomado en cuenta.		

LIDERAZGO E INTELIGENCIA EMOCIONAL			OBJETIVO: Incentivar a la formación de líderes en la empresa. ESTRATEGIA: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tipo de relación que existe entre trabajadores. ➤ Liderazgo flexible y adaptable. ➤ Esencia del líder. RESPONSABLE: Gerente. ALCANCE: Cliente interno. POLÍTICAS.	
ESTRATEGIA	TIEMPO	POLÍTICAS	COSTOS	RECURSOS
Tipo de relación que existe entre trabajadores		Formación de líderes. El líder tiene todo el poder y la toma de decisiones.		
Liderazgo flexible y adaptable		Amplia gama de actitudes ante las diferentes circunstancias. Liderazgo intuitivo que tiene como base el conocimiento del puesto del líder y de la organización.		

Esencia del líder		Persona que pretende llegar a un fin exitoso. Liderar es servir, y servir es el arte supremo.		
-------------------	--	--	--	--

CONCLUSIONES

1. La investigación realizada permitió tener una revisión bibliográfica, donde se analizó los contenidos de un adecuado comportamiento del personal para el análisis del Clima Organizacional, se pudo profundizar las causas y efectos que conlleva a no tener un buen Clima Organizacional, siendo ésta la clave para el mejoramiento de las actitudes y el comportamiento de los trabajadores dentro de las empresa ORGATEC S.A
2. El Clima Laboral juega un papel importante, la calidad de vida laboral dentro de empresa, con el 36% la cohesión entre los miembros de la empresa permitirá a ORGATEC S.A una integración armónica donde cada trabajador pueda desarrollar su capacidad para lograr las metas planteadas, y a la vez exista una relación con vínculos estrechos entre los colaboradores de la empresa.
3. Dentro de la investigación se determinó que existen factores que inciden en el desarrollo del Clima Organizacional con el 18% en satisfacción del trabajo, liderazgo, motivación, el comportamiento individual entre otras, estos son factores coyunturales que influyen directamente al clima laboral de empresa.
4. Los riesgos psicosociales que se derivan del Clima Organizacional incide en la salud de los trabajadores, causando estrés por la presión del trabajo con 13%, el análisis de la presión laboral y el inadecuado ambiente laboral ha permitido que sea ineficiente la organización del trabajo.
5. La aplicación de estrategias ayudará a la empresa a mejorar el Clima Organizacional, éstas deben ser orientadas al reconocimiento, satisfacción del trabajo, capacitación y liderazgo, las cuales deben ir direccionadas con la misión, visión y objetivos de la empresa.

RECOMENDACIONES

1. Realizar un análisis por parte del gerente de la empresa acerca del Clima Organizacional cada seis meses, con el fin identificar las posibles falencias dentro de la empresa, cuyo propósito es mejoramiento de las actitudes y el comportamiento de los trabajadores dentro de la empresa ORGATEC S.A.
2. Valorar los esfuerzos que realizan los trabajadores para realizar su trabajo, ser más flexibles e incentivar el liderazgo compartido dentro de la empresa.
3. Al jefe inmediato aplicar metodología que contribuye a reforzar el proceso usado para optimizar la efectividad y salud interna de la organización; ya que los climas organizacionales tensos influyen en la deserción del personal calificado de la organización hacia otras fuentes de trabajo.
4. Realizar una reingeniería del puesto de trabajo, a fin de verificar la carga laboral e identificar los perfiles de cada trabajador, con esto se logrará optimizar y especializar a cada colaborador dentro de la empresa.
5. con el objetivo de aplicar el plan de acción para el mejoramiento del clima organizacional en la empresa ORGATEC S.A.

BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo Ibañez, A., & López M., A. F. (1988). El proceso de la entrevista conceptos y modelos. Mexico:Limusa.
- Bernal Torres, C. A. (2006). Metodología de la investigación, para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Bogotá: Pearson Educación.
- Barnard, C. (1971). Funciones Ejecutivas . Sao Paulo.
- Chiavenato. (2001). Administración de Recursos Humanos . Bogotá: Mc Graw Hill.
- GolGdhaber, G. (1986). Comunicación Organizacional. México: Diana.
- Hofstede, G. (2002). Dimensiones, Relaciones Humanas.
- Kinicki, A. K. (2003). Comportamiento organizacional: Conceptos, problemas y prácticas. México: Mc Graw Hill.
- Phegan, B. (1998). Desarrollo de la Cultura de su Empresa . México: Panorama Editorial, S.
- Quijano, J., & Reyes, J. (2004). Cooperativa. Bogotá: Universidad Cooperativa .
- Quispe Limaylla, A. (2004). Evaluación Socioeconómica de Programas de Desarrollo , Madrid: Plaza y Valdez.
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional . México: Prentice Hall.
- Stoner, J., et al. (1996). Responsabilidad Social y ética. México: Pearson Educación.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2007). Gestión del Clima.
- Psicología Industrial. (2009). Clima organizacional de la empresa (Recuperado 2014-02-22) de <http://html.rincondelvago.com/clima-organizacional-de-la-empresa.html>
- Comunicación organizacional (2012). Sistemas de comunicación organizacional (Recuperado 2014-06-22), de http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_organizacional
- Aguilar Moreno, M., et al (2003). Clima, Cultura, Desarrollo y Cambio Organizacional: Funciones dentro de la Organización (Recuperado 2014-05-24), de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/climcultcamborg.htm>
- Castillo Ramirez, A. (2005). Administracion del Personal: Organizaciones complejas. (Recuperado 2014-05-28), de

<http://ingenieria.uaslp.mx/web2010/Estudiantes/apuntes/ADM%C3%93N%20DE%20PERSONAL.pdf>

- Donneys Gonzalez, F. (2012). Cultura Organizacional: Formación de los empleados en la organización cultural. (Recuperado 2014-03-24), de <http://cursoculturaorganizacional.weebly.com>
- Fire,A. (2015). Público Objetivo Interno: Objetivos de las relaciones públicas. (Recuperado 2015-03-05), de <http://bottopalm2.angelfire.com/Objetivosrelaciones.html>
- Garduño Martínez, J. A. (2012). Expresión oral y escrita: Clasificación de los tipos de comunicación. (Recuperado 2014-06-01) de <http://expresionsocoshernandez.blogspot.com/2012/03/clasificacion-de-los-tipos-de.html>
- Goncalves, A. P. (2009). Dimensiones del clima organizacional. (Recuperado 2014-02-13), de <http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/clima-organizacional.htm>
- Hanns, J. (2009). Cultura organizacional. (Recuperado 2014-05-22), de <http://es.calameo.com/read/000607826135f108aa0fa>
- Los Recursos Humanos. (2014). Interpreting Organizational Identity (La vida inconsciente de las organizacion):Identidad Organizacional. (R4recuperado 2013-11-07), de <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/310-identidad-organizacional.html>
- Moreno, C. (2006). El liderazgo ético fundamentado en virtudes . (Recuperado 2014-01-06) de <http://www.duoc.cl/formacion/documentos-pdf/fet00/material-apoy/Liderazgo-y-virtudes.pdf>
- Nuño, A. (2013). Autoestima empresarial. (Recuperado 2013-12-19), de <http://agustinnuno.com/2013/03/29/autoestima-empresarial-2/>
- Odgers, G. (2010). Comunicación Organizacional: Públicos Internos y Externos. (Recuperado 2014-06-18), de <http://guillermotec.blogspot.com/2010/04/publicos-externos-por-su-parte-son.html>
- Orgatec. (2014). Orgatec: materiales eléctricos & Ingeniería. (Recuperado 2013-12-02), de <http://ingportalanza.com/index.htm>

- Psicología y Empresa . (2000). La Motivación Laboral: Etapas de la Motivación (Recuperado 2014-02-02), de <http://psicologiayempresa.com/la-motivacion-laboral.html>
- Ramos Villatoro, C. E. (06 de 2013). Comportamiento Organizacional: Cultura Organizacional. (Recuperado el 2014-04-27), de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Ramos-Clarisa.pdf>
- Rios Reyes, A. (1999). Cultura Organizacional: Importancia de conocer la cultura Organizacional. (Recuperado 2014-07-11), de http://www.geocities.com/amirhali/_fpclass/cultura_organizacional.htm
- rrhh-web.com. (2006). La ética del gerente : La ética y sus implicaciones en la gerencia moderna. (Recuperado 2014-12-16), de <http://www.rrhh-web.com/eticayempresa.html>
- Rubio Navarro, E. (2012). Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral : Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una empresa. (Recuperado 2015-01-14), de <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>
- Thompson, I. (2007). Concepto de Organización. (Recuperado 2013-11-25), de <http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>
- Valverde, A., & Valverde, S. (2001). La cultura y el clima organizacional: Cultura Organizacional. (Recuperado 2014-07-29), de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/human/alvarez_v_s/cap3.htm